

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
COORDENAÇÃO DE BIBLIOTECONOMIA**

LOUISE MACHADO FREIRE

A BIBLIOTECA NILO PEÇANHA – IFPB SOB O OLHAR DOS SEUS USUÁRIOS

João Pessoa – PB

2014

LOUISE MACHADO FREIRE

A BIBLIOTECA NILO PEÇANHA – IFPB SOB O OLHAR DOS SEUS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito

João Pessoa – PB

2014

F866b

Freire, Louise Machado.

A Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB sob o olhar dos seus usuários / Louise Machado Freire. – João Pessoa, 2014.
57f.; il.

Orientadora: Profª Drª Rosa Zuleide Lima de Brito
Monografia (graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal da Paraíba, 2014.

1. Estudos de usuários. 2. Usuários da informação.
3. Biblioteca universitária. I. Título.

CDU 024(043.2)

LOUISE MACHADO FREIRE

A BIBLIOTECA NILO PEÇANHA – IFPB SOB O OLHAR DOS SEUS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: _____ de _____ de _____

Prof.^a Dr.^a Rosa Zuleide Lima de Brito (UFPB)
Orientadora

Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva (UFPB)
Examinadora

Prof. Dr.^a Francisca Arruda Ramalho (UFPB)

Dedico,

*A minha mãe Dorise Firmino por todo
apoio, carinho e dedicação.*

AGRADECIMENTOS

*A Deus por tudo que tem me feito, por todo amor, carinho, proteção que tem me concebido, e ainda me presenteando com saúde e força para encarar os desafios da vida. **Obrigada Senhor!***

*A minha amada Mãe, presente em todos os momentos da minha vida, com suas palavras de apoio, sempre confiando em mim, incentivando-me a alcançar meus objetivos. És a minha base, tudo que eu vier a conquistar na vida será pra você. **Te amo Mainha!***

*A minha preciosa avó Terezinha Firmino, por todo carinho e compreensão, que com sua enorme sabedoria de vida, através dos seus gestos de coragem e simplicidade sempre nos ensina algo. **Te amo Vovó, a senhora é a minha fortaleza!***

*Ao meu tio Fábio Firmino, por sempre estar comigo, me dirigindo imenso amor e carinho, me apoiando e torcendo fervorosamente por meu sucesso. Que nossos laços sejam cada vez mais fortalecidos, o considero mais que um tio, você é meu pai e amigo! **Favo obrigada por tudo, eu o admiro e amo muito!***

Ao casal de tios Edson Firmino e Sueli Mourato sempre carinhosos e participativos, jamais esquecerei as horas que passamos nas tarefinhas de casa quando eu era pequena. Obrigada por todo apoio e carinho ao longo dessa caminhada e por me darem o privilégio de sermos de fato uma família!

*A prima e amiga Heloisa Mourato, sempre carinhosa, atenciosa e muito responsável mesmo com tão pouca idade. **Te amo Bela!***

*Ao meu namorado e amigo José Heládio Costa, por todo companheirismo, paciência e compreensão, sempre ao meu lado, dando incentivo e apoio, me fazendo acreditar que tudo vai dar certo. Você tem um nobre coração, cheio de humanidade, amor, simplicidade que cativa a todos que o rodeiam. Agradeço a Deus por tê-lo em minha vida! **Amo você!***

A professora Rosa Zuleide pela orientação, competência e incentivo. Meu muito obrigada pela paciência e por ter compartilhado comigo seus conhecimentos. Serei eternamente grata por sua valiosa ajuda no principal momento da minha vida acadêmica.

As amigas que conquistei durante o curso Ewerton Araújo, Marília Carolina, Maria Rozana, Maria José, Rozinalda Ferreira, Daiane Bezerra e Rodrigo Firmino (primo) com os quais tive o privilégio de conviver, muito obrigada pela parceria nessa caminhada acadêmica.

Aos funcionários da Biblioteca Nilo Peçanha, sempre solícitos, meu muito obrigada por todo o carinho e apoio na realização desse trabalho.

RESUMO

Para que as unidades de informação possam atender satisfatoriamente as necessidades informacionais dos seus usuários, torna-se necessário a realização de estudos que viabilizem a obtenção de informações, buscando identificar suas necessidades e relações com os serviços por elas prestados. Assim, essa pesquisa teve como finalidade investigar as necessidades informacionais dos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Trata-se de um estudo de caráter descritivo e foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário composto por perguntas abertas e fechadas. Para análise dos dados referentes ao uso e opinião sobre a biblioteca foi utilizada a abordagem qualitativa. Quanto ao tratamento dos dados obtidos utilizou-se a abordagem quantitativa. Participaram da pesquisa oitenta e nove usuários. Os dados apontaram para os seguintes resultados: os participantes da pesquisa em sua maioria são estudantes do IFPB, distribuídos em diversos cursos, desses estudantes grande parte são de jovens que tem até 25 anos, a maioria dos respondentes são do gênero masculino e frequentam a biblioteca diariamente, utilizando o espaço para estudar, maior parte deles afirmam atingir o objetivo na busca por informações, mesmo encontrando como principais dificuldades a carência de livros e a falta de sinalização nas estantes. A pesquisa mostrou que do ponto vista do público alvo, com relação à biblioteca e aos serviços por ela prestados, a maioria dos respondentes demonstram-se moderadamente satisfeitos, relatando a acústica inadequada, o espaço físico, acervo desatualizado, problemas com as instalações, iluminação insuficiente e temperatura como fatores que comprometem uma satisfação plena com a unidade de informação estudada.

Palavras-chave: Estudos de usuários. Usuários da Informação. Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

For information units to satisfactorily meet the informational needs of their users, it becomes necessary to conduct studies that allow to obtain information in order to identify their needs and relationships with the services they provide. Thus, this research aimed to investigate the informational needs of users of Library Nile, Federal Institute of Education, Science and Technology of Paraíba. This is a study of descriptive and was used as an instrument of data collection, a questionnaire consisting of open and closed questions. Data analysis and opinion regarding the use of the library qualitative approach was used. Regarding the treatment of data obtained quantitative approach is used. Participated in this study eighty-nine members. The data showed the following results: the survey participants are mostly students IFPB distributed in several courses, these students are largely of young people who have up to 25 years, most of the respondents are male and attending library daily, using the space to study, most of them claim to achieve the goal in the search for information, even finding the main difficulties the lack of books and the lack of signage on the shelves. Research has shown that the point of view of the target audience, in relation to the library and the services it provides, most respondents show up moderately satisfied, reporting inadequate acoustics, physical space, outdated collection, problems with the facilities, lighting insufficient and temperature as factors undermining the full satisfaction with the information unit studied.

Keywords: User studies. User Information. University Library.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Outra vinculação com o IFPB	37
Quadro 2: Outros motivos para frequentar a biblioteca	41
Quadro 3: Outras dificuldades encontradas para acessar a informação	43
Quadro 4: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Insatisfeito’	46
Quadro 5: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Insatisfeito’	47
Quadro 6: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Moderadamente satisfeito’	48
Quadro 7: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca com menor índice na categoria ‘Muito Satisfeito’	49
Quadro 8: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Muito Satisfeito’	49
Quadro 9: Comentários sobre a Biblioteca	50

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Entrada da Biblioteca do IFPB	29
Figura 2: Guarda-volumes	30
Figura 3: Setor de empréstimos	30
Figura 4: Biblioteca virtual	30
Figura 5: Sala de vídeo	30
Figura 6: Terminais de consulta	30
Figura 7: Acervo geral	31
Figura 8: Setor de orientação ao usuário	31
Figura 9: Imagem da <i>fan page</i> da Biblioteca	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Perfil do Usuário - Vinculação com o IFPB	37
Gráfico 2: Perfil do Usuário - Cursos citados	38
Gráfico 3: Perfil do Usuário - Faixa etária	39
Gráfico 4: Perfil do Usuário - Gênero	40
Gráfico 5: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Motivos que trouxeram o usuário à biblioteca	40
Gráfico 6: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Obtiveram a informação desejada na biblioteca	42
Gráfico 7: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Frequência de utilização da Biblioteca	42
Gráfico 8: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Dificuldades encontradas para acessar a informação	43
Gráfico 9: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Avaliação de itens relacionados à biblioteca	45

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SEUS USUÁRIOS	16
3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: CONSIDERAÇÕES NECESSÁRIAS ..	21
3.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS	22
3.1.1 Necessidades informacionais	25
3.1.2 Barreiras informacionais	26
4 INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA: SINOPSE HISTÓRICA	28
4.1 CONTEXTUALIZANDO O AMBIENTE DA PESQUISA: BIBLIOTECA NILO PEÇANHA	29
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	34
5.1 UNIVERSO DA PESQUISA.....	35
5.1.1 Amostra	35
5.2 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS	35
5.2.1 Coleta de dados.....	36
5.2.2 Tratamento dos dados	36
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	37
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICES	

1 INTRODUÇÃO

Devido às mudanças ocorridas na sociedade com a globalização e desenvolvimento das tecnologias, adquirir informação é algo valioso e decisivo na vida das pessoas. Nesta perspectiva as bibliotecas como instituições de promoção do saber, devem desempenhar bem o seu papel e funcionar como um local que possibilite a troca de informações e consequente ampliação de conhecimento nos âmbitos social, político, econômico e cultural.

As unidades de informação e seu pessoal devem estar cientes da finalidade de suas profissões, oferecendo um serviço de qualidade aos seus usuários e manter uma constante avaliação desses serviços. Utilizar as novas tecnologias a favor de suas atividades, incorporar as inovações visando à satisfação dos seus usuários para atrair os usuários potenciais e torná-los reais. Os usuários por sua vez devem confiar no especialista da informação e atuarem de forma colaborativa, explicitando suas opiniões e participando de pesquisas relativas à unidade que utilizam.

Contudo, para que as bibliotecas possam atender satisfatoriamente as necessidades informacionais dos seus usuários, é necessário a realização de estudos que viabilizem a obtenção de informações quanto aos seus hábitos, atitudes, desejos e necessidades informacionais. Surgem então os estudos de usuários que fornecem subsídios para que a unidade de informação estabeleça objetivos voltados ao atendimento dessas necessidades.

Ao longo dos anos, pesquisadores em Biblioteconomia e Ciência da Informação têm direcionado seus estudos para a investigação a partir da perspectiva do usuário, buscando identificar suas necessidades e relações com os serviços prestados pelas bibliotecas.

Este estudo surge da observação enquanto estagiária da biblioteca Nilo Peçanha do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, no qual primeiramente foram realizadas atividades no setor de orientação aos usuários, lidando diretamente com os estudantes e os direcionando quanto ao uso do acervo e outros serviços da unidade. A partir desse contato diário, veio a ideia de pesquisar as necessidades informacionais desses usuários e o nível de satisfação quanto aos serviços disponíveis na biblioteca.

Por sua vez, a Biblioteca Nilo Peçanha – BNP tem por finalidade atender às necessidades de estudos, consultas e pesquisas de professores, técnicos administrativos e estudantes do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, campus João

Pessoa. Dessa forma, faz-se necessário que os serviços disponibilizados sejam objetos de avaliação contínua para proporcionar melhor satisfação aos seus usuários.

Mediante o acima exposto, o presente estudo tem como universo de pesquisa, a Biblioteca Nilo Peçanha, cujo objetivo geral é identificar as necessidades informacionais dos usuários, que se desdobra nos seguintes objetivos específicos: traçar o perfil do usuário; mapear as possíveis barreiras quanto ao acesso à informação; identificar o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento e qualidade dos serviços prestados pela unidade estudada.

Visando responder aos objetivos propostos, o estudo traz no primeiro capítulo a introdução, justificando a realização dessa pesquisa juntamente com os objetivos. Do segundo ao terceiro capítulo, o referencial teórico, apresentando conceitos relacionados aos termos Biblioteca Universitária, Usuários da Informação, Estudos de Usuários, Necessidades Informacionais e Barreiras Informacionais.

No quarto capítulo, é contextualizado e descrito o ambiente da pesquisa. No quinto capítulo, são delineados os procedimentos metodológicos utilizados, onde são definidos o tipo de pesquisa, o instrumento utilizado para a coleta de dados, a amostra e a forma de análise dos dados. O sexto capítulo traz a apresentação e análise dos dados obtidos. No sétimo e último capítulo apresentamos as considerações finais.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SEUS USUÁRIOS

A biblioteca desde seu surgimento é considerada como o local onde se mantém viva a memória da humanidade, onde se encontra todo o conhecimento registrado e a partir do uso das fontes de informação geram-se novos conhecimentos. A instituição biblioteca é um grande marco na relação entre o homem e a cultura e ao longo do tempo, vem passando por várias transformações históricas quanto a sua utilização e função.

Antigamente a biblioteca era vista apenas como o local onde se guardava informações, que um pequeno grupo da sociedade e da Igreja possuía acesso, época marcada pela autoridade sacerdócia, onde o saber não era para todos. “O acesso a esses acervos guardados nos mosteiros limitava-se aos que pertenciam a ordens religiosas ou eram aceitos por elas.” (MILANESI, 2002, p. 23)

O avanço dos suportes informacionais, que passaram dos rolos de papiro, pergaminho chegando ao papel, material mais barato que os anteriores, beneficiou a ampliação da escrita, devido a seu menor custo e ao surgimento dos tipos móveis alcançou outras classes sociais, aumentando a produção de livros.

Para Milanesi (2002, p. 25) “essa nova situação de acessibilidade do livro – de papel e impresso – acabou sendo um estímulo ao conhecimento das letras e à absorção de conhecimento.” Sendo assim a imprensa de Gutenberg favoreceu a propagação e democratização do conhecimento para outras camadas da sociedade, ocorrendo o aumento do número de publicações, a chamada explosão bibliográfica. Devido ao grande fluxo informacional, torna-se necessário repensar a biblioteca como espaço físico.

Após a Revolução Industrial, com as mudanças advindas nos meios de comunicação, e com a difusão da imprensa favorecendo a produção de livros em grandes quantidades e a preços mais acessíveis, a biblioteca gradualmente passa a dispor de serviços voltados ao público, priorizando o acesso às informações, “a informação tornou-se um bem acumulável e valorável. Um homem bem informado vale por dois. Saber e poder passaram a ter claramente paralela” (MILANESI, 1993, p. 22).

As bibliotecas desenvolveram-se de acordo com as transformações sociais, econômicas, políticas e culturais ocorridas na sociedade. Nesse processo evolutivo, constituíram-se alguns modelos de bibliotecas que são conceituados como:

a) **Biblioteca Convencional** – são aquelas cujo acervo é formado em maior parte por documentos em papel. Esse tipo de biblioteca faz uso do suporte de papel tanto para registro no catálogo quanto para a coleção. “Todavia, no final do século XIX, houve uma grande revolução na biblioteca com a introdução do catálogo em fichas e o abandono do catálogo sobre a forma de livro” (CUNHA, 1999, p. 258);

b) **Biblioteca Polimídia** – para armazenagem de informações são utilizados diferentes tipos de suportes. Marchiori (1997, p. 4) afirma “é uma biblioteca similar à biblioteca convencional de hoje, contendo livros na forma tradicional que convivem com vídeos, fitas, CD-ROMs, microfilmes, software de computadores etc.”;

c) **Biblioteca Eletrônica** – são as bibliotecas que para realização das atividades fazem amplo uso de máquinas, principalmente computadores, facilitando segundo Marchiori (1997, p. 4)

[...] na construção de índices *on-line*, na busca de textos completos e na recuperação e armazenagem de registros. A biblioteca eletrônica se direcionará para ampliar o uso de computadores na armazenagem, recuperação e disponibilidade da informação, podendo envolver-se em projetos para a digitalização de livros.

d) **Biblioteca Digital** – as informações são dispostas digitalmente através da armazenagem em memórias eletrônicas, discos óticos, magnéticos e através das redes eletrônicas são acessadas e compartilhadas. Fujita (2005, p. 101) considerada como “[...] uma coleção de documentos com novos formatos presentes no ambiente digital das tecnologias de informação.”;

e) **Biblioteca Virtual** – é a reprodução do ambiente da biblioteca em dimensões virtuais, fazendo com que o usuário possa “circular entre as salas, selecionar um livro nas estantes, ‘tocá-lo’, abri-lo e lê-lo” (MARCHIORI, 1997, p. 4).

A evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs e o advento da Internet propiciou o uso de diversos recursos informacionais. “A partir dessa possibilidade planetária de conectar cada computador pessoal a milhões de outros foi criada uma imensa teia em que as possibilidades de informação perderam os limites – geográficos e de conteúdo.” (MILANESI, 2002, p. 51).

Assim a biblioteca não é mais vista como um depósito de livros trancados e assume o papel de mediadora entre a informação e a necessidade do usuário, adquirindo grande importância para o desenvolvimento da sociedade. O acesso às informações deixa de ser restrito a apenas uma parcela da população e torna-se prioritário disponibilizar os livros para uso do público. E quanto mais pessoas tinham acesso à leitura, mais se produzia conhecimento, levando ao aumento de estudos em diversos campos. Fortalecendo a relação entre a universidade, a biblioteca e seus usuários.

Dentro desse contexto destacam-se as bibliotecas universitárias, que são as bibliotecas que atuam dentro da Universidade e apoiam o processo de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvido na instituição na qual estão inseridas. Miranda (2007, p. 17) ressalta a finalidade da biblioteca universitária como sendo a de

atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (professores, acadêmicos, pesquisadores e colaboradores administrativos), direcionar sua coleção aos conteúdos programáticos ou aos projetos acadêmicos dos cursos oferecidos pela universidade na qual se encontra inserida.

Vista como organismo dinâmico em constante crescimento, a biblioteca universitária deve participar efetivamente no processo de troca de informações no meio acadêmico, visando à construção e desenvolvimento de novos conhecimentos, teorias, ideias

[...] é um órgão de extrema importância para que a Universidade possa funcionar como agente positivo das mudanças sociais necessárias, pois é a biblioteca que possibilita, por meio de seus documentos, o conhecimento da realidade e a discussão sobre a mesma. (PIZZORNO, 2003, p.30)

Sendo considerada como um elemento fundamental para o ensino e pesquisa em qualquer nível, a biblioteca é um instrumento de promoção do hábito da leitura, através do seu apoio documental, funciona como base para a construção dos saberes da população acadêmica. Assumindo um papel de suma importância no desenvolvimento social, político e cultural do país.

Assim, Fujita (2005, p. 100) complementa que a biblioteca universitária possui as funções de:

- **Armazenagem do conhecimento:** desenvolvimento de coleções, memória da produção científica e tecnológica, preservação e conservação;

- **Organização do conhecimento:** qualidade de tratamento temático e descritivo que favoreça o intercâmbio de registros entre bibliotecas e sua recuperação;
- **Acesso ao conhecimento:** a exigência de informação transcende o valor, o lugar e a forma e necessita de acesso. Devendo-se pensar no acesso simultâneo de todos.

Essas funções estão atreladas ao papel da Universidade, que é o de socialização do conhecimento, onde a

universidade atua como organismo gerador, transmissor e receptor de conhecimentos e a biblioteca universitária torna-se consciente de sua função intermediadora realizando os processos documentários e preservando a informação para sua próxima transformação em conhecimento em uma espiral de evolução científica e tecnológica. (FUJITA, 2005, p. 100)

Para adequar-se a nova sociedade da informação e do conhecimento, cuja demanda por informações é constante, a biblioteca universitária precisa dispor informações de forma atual e organizada, aliar-se às Tecnologias de Informação e Comunicação da Informação visando facilitar o acesso e uso de fontes informacionais para produção de conhecimento.

Os recursos tecnológicos facilitam a comunicação entre o profissional da informação e os usuários, agilizam as atividades de processo técnico e também possibilitam que as fontes de informação ultrapassem as paredes da biblioteca, através da disponibilização de documentos no formato eletrônico, que podem ser acessados por usuários em qualquer lugar do mundo.

Além da adequação as mudanças da sociedade, a biblioteca precisa conhecer a comunidade na qual está inserida, identificar a demanda dos seus usuários, e dispor de serviços que atendam satisfatoriamente essa demanda, para assim contribuir efetivamente no processo de ensino e capacitação profissional. Fonseca (1992, p. 61) considera que

Se do ponto de vista cronológico é importante saber como e quando surgiram as diferentes categorias de bibliotecas, mais importante ainda é verificar quais os diferentes tipos de usuários para os quais as bibliotecas foram se diferenciando. (FONSECA, 1992, p. 61)

Traçar estratégias que identifiquem o perfil desses usuários e investigar se os produtos e serviços oferecidos pela instituição estão atendendo às suas necessidades informacionais é fator primordial, uma vez que a Biblioteca Universitária é um órgão de extrema importância,

pois serve de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a capacitação de grandes profissionais e o consequente desenvolvimento de uma nação.

E para que a unidade de informação encontre esses resultados são necessários estudos de usuários, que fornecerão subsídios para identificação das reais necessidades da clientela que pretende atender e as barreiras na comunicação da informação. Cabendo ao profissional da informação através da obtenção desses dados utilizá-los de modo a avaliar os objetivos da biblioteca e organizar suas atividades e serviços para que usuários façam o uso devido das suas instalações e satisfaçam suas necessidades informacionais.

3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO: CONSIDERAÇÕES NECESSÁRIAS

Usuário da informação é todo indivíduo que se utiliza não somente dos serviços oferecidos pelos sistemas formais implantados em bibliotecas ou centros de documentação, mas também de outros elementos informais, na busca da satisfação de suas necessidades informacionais.

Em relação às diferentes tipologias de usuários, Guinchat e Menou (1994, p.483) consideram que os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais: os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudante, os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da sua vida profissional e o cidadão, cujas necessidades de informação são gerais e ligadas à sua vida social.

Já Sanz Casado (1994, p. 38) acrescenta mais um grande grupo para os usuários da informação que são: o pesquisador e o docente; a indústria; o administrador, o planejador e o político e o cidadão-comum. Dividindo-os em duas categorias:

a) **Usuários potenciais:** indivíduos que necessitam de informação, mas não expressam suas necessidades. Aqueles a quem a biblioteca ou centro de informação destina-se atender;

b) **Usuários reais:** Indivíduos que necessitam na informação e fazem uso dela frequentemente.

Os diversos tipos de usuários caracterizam-se a partir do seu ambiente e atividade, onde cada indivíduo pode assumir diferentes papéis e se incluir em várias categorias. Devido a essa multiplicidade de papéis, tornou-se preferível se perguntar sobre informação para fazer o que e não para quem. Para a realização de atividades pessoais ou profissionais cada usuário possui necessidades específicas e utilizam vários canais de informação para sanar essas necessidades.

Os canais de informação podem ser definidos segundo Araújo (1998, p.29-31) como:

Canais Formais - veiculam informações comprovadas através de estudos. Como: livros, periódicos, obras de referências, relatórios técnicos;

Canais Informais - são canais caracterizados por contatos realizados entre os emissores e receptores de informação, e que se configuram em contatos interpessoais, ou seja,

são formas passageiras de comunicação que tem disponibilidade por pouco tempo. Por exemplo: Reuniões, troca de correspondências, conversas, visitas;

Canais Semi-formais - são canais que se configuram pelo uso simultâneo dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências e desenvolvimento de pesquisa (utilizando ao mesmo tempo textos, conversa face a face, livros, periódicos).

Canais Supra-formais - são canais que se configuram nos canais de comunicação eletrônica, ou seja, através do uso das tecnologias da informação e comunicação – TIC's.

Esses canais e o uso das fontes de informação possibilitam o fluxo informacional, o que favorece o processo de comunicação através da troca de informações.

3.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Para cumprir com seu objetivo como centro de disseminação do saber, as bibliotecas precisam adequar-se as transformações ocorridas na sociedade, aliar-se as novas tecnologias e conhecer a clientela que a unidade pretender atender. Cada usuário possui necessidade específica, e para atender a essa demanda de forma satisfatória, o profissional da informação precisa realizar estudos em sua unidade, para coleta e análise de informações sobre os indivíduos que dela fazem uso.

Nesse sentido, estudo de usuário pode ser definido como:

investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para se saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1979, p.79).

Os primeiros estudos de usuários surgiram a partir de 1948, na Conferência da Royal Society que realizou seus trabalhos iniciais voltados ao uso da informação, quais as fontes disponíveis e de que forma eram obtidas, posteriormente focando a identificação das necessidades reais dos usuários. (FIGUEIREDO, 1979, p.79)

No Brasil os primeiros estudos sobre satisfação das necessidades de informação dos usuários datam da década de 1970 (FERREIRA, 1996). Atualmente esses estudos focalizam tanto a satisfação dos usuários quanto a avaliação dos produtos e serviços.

Nos estudos de usuários podem ser aplicadas dois tipos de abordagens: a Abordagem Tradicional onde os estudos são dirigidos aos sistemas de informação, enfocam o “conteúdo” ou a “tecnologia”. Os estudos voltados à tecnologia, são os que focalizam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema. Estes dois tipos de estudos concebem o usuário apenas como o informante, portanto, não como objeto de estudo (FIGUEIREDO, 1999). Esses estudos trazem preocupações de ordem material, institucional, analisando o ambiente externo ao usuário.

Há também os estudos que seguem a segunda abordagem, conhecida como Abordagem Alternativa, que reúne pesquisas dirigidas ao próprio usuário da informação, também conhecida como “*abordagem da percepção do usuário*” (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009). Tais estudos analisam o comportamento dos usuários na busca de informações, preocupando-se com suas características individuais, onde “[...] a pesquisa orientada para o usuário examina as preferências e necessidades cognitivas e psicológicas do indivíduo, e como elas afetam a busca e os padrões de comunicação da informação.” (CHOO, 2003, p. 70)

Para realização dos estudos de usuários, segundo Cunha (1982, p.8-17), os métodos dividem-se em:

- **Métodos que utilizam perguntas:** são os mais utilizados em estudos de usuários e como instrumentos de coleta de dados utilizam:

- a) **Questionário** – consiste numa lista de questões formuladas pelo pesquisador aos informantes para a coleta de dados;

- b) **Entrevista** – é o recolhimento de dados através de uma conversação;

- c) **Técnica de Delfos** – técnica para previsão do futuro, envolve pesquisadores e entrevistados, serve como método de estudo de pensamento sobre o futuro e ferramenta de planejamento.

- **Observação:** método através do qual o pesquisador capta a realidade observada. Exige bastante preparo por parte do observador. Subdivide-se em:

- a) **Observação espontânea não-estruturada:** consiste da observação informal, espontânea, não planejada, assistemática;

- b) **Observação participante não-sistemática:** é a observação participante não controlada, o pesquisador participa mas não influi nos acontecimentos;

c) **Observação sistemática:** o pesquisador conta com recursos de controle, podendo estruturar o processo de observação.

- **Análise Documentária:** método pouco utilizado em estudos de usuários, coleta dados sobre os usuários sem observá-los ou interrogá-los diretamente. Os dados são obtidos através de documentos já existentes como: estatística da biblioteca, textos, anotações etc. Subdividem-se em;

a) **Método diário** – registro dos tipos de canais de informação utilizados por usuários num determinado período de tempo;

b) **Análise de conteúdo** – tem como objetivo fazer uma descrição sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação. Tira conclusões a partir de registros já existentes;

c) **Análise de citações** – coleta dados sobre autores e títulos mais citados, padrões de citações, autores que escreveram sobre um mesmo assunto etc;

d) **Documentos de biblioteca** – analisa os documentos da biblioteca, para se conhecer os tipos de materiais mais consultados, assuntos e autores mais procurados etc;

Todo e qualquer sistema de informação deve estar formulado para atender as necessidades informacionais dos seus usuários, pois estes é que avaliarão seu conteúdo a partir do uso de suas fontes de informação. [...] O usuário deve ser à base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas (GUINCHAT; MENOU, 1994, p. 482).

Em Figueiredo (1985, p.134) encontramos destaque para a importância dos estudos de usuários. Ressalta a autora:

É imprescindível que os sistemas de informação, que têm como seus objetivos básicos atender às necessidades e demandas de informação dos seus usuários, realizem estudos de usuários para adequar as suas coleções, serviços e produtos àquelas necessidades e demandas.

Para Dias (2004, p. 13), os objetivos dos estudos de usuários servem para:

- a) explicar um fenômeno observado;
- b) compreender o comportamento;

- c) prever o comportamento;
- d) controlar o fenômeno e aperfeiçoar o uso da informação;
- e) identificar as relações causais entre o uso da informação e outros aspectos associados;
- f) melhorar os serviços de informação através de planejamento e definição de produtos e serviços, escolhendo um tipo que melhor se adeque as diferentes circunstâncias;
- g) analisar as motivações e as atitudes, ou seja, os valores, os desejos de informações expressos e não expressos e a imagem dos serviços e dos profissionais da informação.

Além de serem instrumentos para avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, levando ao conhecimento do fluxo da informação, sua demanda e a satisfação do usuário em relação aos serviços oferecidos, os estudos de usuários podem ser usados com a finalidade de fornecer as bases para criação ou mudança de um produto ou serviço de informação ou até mesmo um sistema inteiro em função de um público determinado.

3.1.1 Necessidades Informacionais

A Necessidade de Informação surge da identificação de déficit informacional com relação a algo sobre o qual se queira ter ciência, como quando o sujeito deseja ter respondida uma pergunta, quando se busca entender uma situação, para tomada de decisões etc. Sobre essa questão, Choo (2003, p.99), destaca que

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. [...]

Para Nascimento e Weschenfelder (2002) a necessidade de informação pode ser entendida como “a carência de informação que o individuo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional”.

Para que a unidade de informação possa satisfazer essas necessidades, é preciso que o profissional bibliotecário esteja atento às solicitações dos usuários, desenvolver a coleção de acordo com a demanda e observar se o sistema de informação está facilitando a busca e o uso das fontes de informação.

Verifica-se que a busca de Informação é a procura efetiva de subsídios informacionais que supram as necessidades cognitivas do indivíduo. “É o processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento. [...]” (CHOO, 2003, p. 102). A apropriação das informações previamente selecionadas, por fins individuais, revelam que cada pessoa possui questionamentos e procura respondê-los através da busca de fontes que atendam as suas situações, o que caracteriza o uso da informação.

3.1.2 Barreiras informacionais

Adquirir informação é indispensável para qualquer atividade humana em qualquer área de conhecimento. Durante a busca por informações podem ocorrer obstáculos à comunicação da informação, que são as dificuldades encontradas pelos usuários para acessar as informações que necessitam, são consideradas na literatura como obstáculos ou barreiras.

Essas dificuldades impedem o usuário de encontrar e fazer uso das informações, mesmo estas estando disponíveis, comprometendo a funcionalidade da unidade de informação, que por sua vez, deve estar atenta às solicitações dos usuários e organizar suas atividades de modo a atender a demanda satisfatoriamente.

Para classificação dos obstáculos Guinchat e Menou (1994, p. 486-487) definem como:

a) **Obstáculos institucionais** – relacionam-se com as estruturas hierárquicas e ao sigilo que envolve determinadas informações;

b) **Obstáculos financeiros** – determinados pelo custo da informação;

c) **Obstáculos técnicos** – necessidade de dispor de aparelhos de leitura para microfilmes, alteração de informações devido a tratamentos impróprios, uma má apresentação dos produtos documentais, acesso lento aos documentos ou pouca legibilidade, tiragem limitada de documentos, a má formulação de perguntas, o desconhecimento dos usuários dos procedimentos e prazos de pesquisa de informação, e a falta de qualificação dos especialistas de informação, entre outros;

d) **Obstáculos lingüísticos** – informações necessárias são expressas em línguas que os usuários não conhecem;

e) **Obstáculos psicológicos** – da parte dos usuários, desconfiança e reticência com relação aos especialistas da informação; Da parte dos especialistas da informação, desafio com relação aos usuários; desconhecimento de suas reais necessidades, ou indiferença com relação a estas necessidades.

Em relação às barreiras, Figueiredo (1999, p. 22-23) as classifica como:

- a) **Interpessoais** – dificuldades de comunicação entre usuários e profissionais da informação;
- b) **Intraorganizacionais** – causadas pela falha na comunicação e diferentes posições no ambiente organizacional;
- c) **Terminológicas** – quando ocorre excesso de termos no processo comunicacional;
- d) **Geográficas** – criam obstáculos ao fluxo das informações;
- e) **Ideológicas** – ocorrem entre grupos de ideologias diferentes, podem ser de ordem religiosa, política, social, acadêmica;
- f) **Econômicas** - relacionadas ao custo das informações;
- g) **Legais** – são as restrições ao acesso/uso da informação;
- h) **Idioma** – necessidade de conhecer outros idiomas.

Para os usuários a facilidade no acesso a informação e aos serviços de uma biblioteca é de suma importância. Diante disso o profissional da informação deve manter uma postura proativa, e realizar periodicamente pesquisas com seus usuários, com a finalidade de superar estas barreiras informacionais.

4 INSTITUTO FEDERAL DE CIÊNCIA E TECOLOGIA DA PARAÍBA: SINOPSE HISTÓRICA

O IFPB foi fundado em 23 de setembro de 1909, pelo então Presidente da República Nilo Peçanha, por meio da Lei nº 7.566 que sancionava a criação de instituições voltadas para a educação profissionalizante. Sua primeira denominação foi Escola de Aprendizes Artífices da Paraíba (1910 – 1940), originalmente destinada à preparação profissional de jovens excluídos socialmente. Funcionavam apenas as oficinas de Marcenaria, Tipografia, Encadernação, Serralharia e Sapataria.

Com o aumento da industrialização o Brasil precisava incrementar a formação de técnicos para a indústria e a Escola de Aprendizes Artífices da Paraíba passou a se chamar Liceu Industrial de João Pessoa (1940 – 1968), época repleta de mudanças no setor governamental responsável pelas escolas profissionais. A partir dos anos 60 começaram a ser oferecidos cursos como Técnico de Estradas e de Construção de Motores e Máquinas.

Entre 1968 e 1998 a instituição passou a priorizar a formação de técnicos de nível médio, nesse período era denominada de Escola Técnica Federal da Paraíba, consolidava-se como um elo entre a escola e a formação para o mercado de trabalho. Entre os cursos oferecidos estavam Edificações, Eletrotécnica e Saneamento.

Em 23 de março de 1999 a ETFPB passou a se chamar Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba, ofertando cursos superiores de tecnologias e pós-graduação, unindo as áreas de Mecânica, Eletricidade, Informática, Geoprocessamento, Gestão. Ainda com a denominação de CEFET, a instituição ampliou seu campo de atuação, construindo sedes em Campina Grande e Cajazeiras.

A mais recente mudança na instituição ocorreu em 29 de dezembro de 2008, quando o presidente Luiz Inácio Lula da Silva sancionou a Lei nº 11.892 que instituiu a Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, possibilitando a implantação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

Hoje o IFPB é multicampi, possui unidades em nove cidades (João Pessoa, Sousa, Cajazeiras, Campina Grande, Cabedelo, Monteiro, Patos, Picuí e Princesa Isabel), oferecendo os cursos técnicos integrados e subsequentes de Contabilidade, Controle Ambiental, Edificações, Eletrônica, Instrumentação Musical, Mecânica, Eletrotécnica, Secretariado, ensino superior com cursos de Administração, Licenciatura em química, Engenharia Elétrica,

Tecnologia em Geoprocessamento, Tecnologia em Redes de Computadores, Tecnologia em Automação Industrial entre outros.

4.1 CONTEXTUALIZANDO O AMBIENTE DA PESQUISA: BIBLIOTECA NILO PEÇANHA

Criada em 1968, a Biblioteca Nilo Peçanha situada nas dependências do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba, campus João Pessoa, tem como objetivo dar suporte informacional aos alunos, professores e técnicos administrativos, apoiando o processo de ensino, pesquisa e extensão e vem ao longo dos anos adaptando-se as necessidades de seus usuários para atender as atividades desenvolvidas pelo instituto.

Em 1975 deu-se início a construção do seu prédio próprio, sendo inaugurada em 1976 com um pavimento único ocupando uma área de 400m². No ano de 1999 houve a transformação da Escola Técnica em Centro Federal de Educação Tecnológica – CEFET-PB e com o aumento do acervo e implantação de cursos superiores, a biblioteca precisou ser reformada e ampliou seu espaço físico para 800m² sendo reinaugurada em dezembro de 2001.



Figura 1: Entrada da Biblioteca do IFPB
Fonte: Thiago Silva¹

¹Servidor Técnico-administrativo do IFPB, Bacharel em Biblioteconomia

Sua estrutura é formada por dois pavimentos:

- Pavimento térreo: onde situam-se o guarda-volumes, um hall que dá acesso aos setores de empréstimo, coleções especiais, Processos técnicos, coordenação, Biblioteca Virtual, Sala de Vídeo, banheiros.



Figura 2: Guarda-volumes
Fonte: Thiago Silva



Figura 3: Setor de empréstimos
Fonte: Thiago Silva



Figura 4: Biblioteca virtual
Fonte: Thiago Silva



Figura 5: Sala de vídeo
Fonte: Thiago Silva



Figura 6: Terminais de consulta
Fonte: Thiago Silva

• Pavimento superior: onde está o acervo geral, salão de leitura e balcão de orientação aos usuários.



Figura 7: Acervo geral
Fonte: Thiago Silva



Figura 8: Setor de orientação ao usuário
Fonte: Thiago Silva

Dispõe dos serviços de:

- Consulta ao acervo geral;
- Consultas a periódicos e obras de referência;
- Empréstimo domiciliar para alunos, professores e técnicos administrativos com matrícula regularmente ativa;
- Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES;
- Elaboração de ficha catalográfica em trabalhos acadêmicos;
- COMUT – Programa de Comutação Bibliográfica;
- Sala multimídia para apresentação de trabalhos, filmes, documentários;
- Uso de computadores para pesquisas e trabalhos acadêmicos;
- Visita dirigida.

A biblioteca Nilo Peçanha oferece à comunidade acadêmica um diversificado acervo composto por obras das áreas de: Ciências Exatas e da Terra; Ciências Biológicas ; Engenharia/Tecnologia; Ciências da Saúde; Ciências Agrárias; Ciências Sociais e Aplicadas; Ciências Humanas.

Seu acervo é composto por aproximadamente 30.000 exemplares distribuídos em livros, obras de referência (dicionários, enciclopédias, guias), dissertações, teses,

monografias, periódicos e CD-RONs. A organização do acervo segue a Classificação Decimal Universal – CDU.

Atualmente, a biblioteca encontra-se na fase de transição do acervo para o Sistema de automação de Bibliotecas – SIABI, que de acordo com pesquisa realizada no *site* do *software* possui as seguintes funções:

- Cataloga diversos tipos de materiais tais como livros, cd-rom, vcd, fitas de vídeo, fotografias, periódicos, Doutrina, legislação, Jurisprudência, artigos de periódicos e Capítulos de Livros. Inclui ferramenta para Construção de Thesaurus;
- Implementa acervos digitais com associação de arquivos com extensão PDF, DOC e ASP além de imagens, som, música e vídeo;
- Cria base de Autores e Assuntos. Possui visualização da Ficha Catalográfica, Ficha Kardex e formato de Referência da ABNT;
- Controla assinatura de periódicos com alerta de vencimento via e-mail. Disponibiliza associação de capa e sumário para cada Fascículo inserido;
- Emite código de Barras, etiquetas de Lombada, etiquetas de Bolso e Carteira do Usuário; Entre outras funções.

O SIABI é uma ferramenta de gestão da informação e possui em sua estrutura os seguintes módulos:

- Módulo de Administração;
- Módulo de Estatísticas
- Módulo de Circulação;
- Módulo de Catalogação;
- Módulo Jurídico e Informações Técnicas;
- Módulo de Aquisição e Periódicos;
- Informações Técnicas;
- Interface *Web* – Terminal do Usuário.

Para divulgação dos serviços e comunicação com seus usuários, a biblioteca utiliza algumas ferramentas como: Caixa de Sugestões disponível no setor de empréstimo; Mural

Informativo; E-mail da biblioteca: bibliotecajp@ifpb.edu.br e uma *fan page*, possibilitando aos usuários uma maior interação com a unidade.



Figura 9: Imagem da *fan page* da biblioteca
Fonte: Thiago Silva

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia orienta o caminho a ser percorrido na realização de estudos e pesquisas para se fazer ciência. São procedimentos e técnicas utilizados como instrumento para alcançar os objetivos da investigação científica.

O método é definido por Fachin (2003, p.26) como “a escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação do estudo” e as técnicas são “modos de realizar a atividade de forma mais hábil, mais perfeita”.

Do ponto de vista dos objetivos é uma pesquisa descritiva, que segundo Vergara (2009, p. 42) “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno.” Também configura-se como uma pesquisa participante que para Marconi e Lakatos (2009, p.196), “consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou o grupo”, visto que, o interesse por essa pesquisa surgiu do contato enquanto estagiária da biblioteca estudada, onde são realizadas atividades que lidam diretamente com os usuários, favorecendo a troca de informações.

E caracteriza-se ainda quanto a sua natureza como uma abordagem qualiquantitativa. Quanto à obtenção e análise de dados relacionados ao uso e opinião sobre a biblioteca estudada, é considerada a abordagem qualitativa, que tem como objetivo analisar situações complexas, visando “entender a natureza de um fenômeno social.” (RICHARDSON, 1999, p. 70-80). Para Silva e Menezes (2005) a pesquisa qualitativa envolve uma interpretação de fenômenos e significados que não podem ser traduzidos através de números.

Com relação ao tratamento dos dados obtidos é considerada a abordagem quantitativa que para Oliveira (2001) significa “[...] quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas [...]”. Para Richardson (1999, p. 70 -80) a abordagem é quantitativa “quando utiliza a quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, visando à precisão e validação dos resultados”.

Para análise dos dados referentes à avaliação de itens relacionados à biblioteca, foi utilizada a Escala de Likert que “mede atitudes e comportamentos utilizando opções de resposta

que variam de um extremo a outro. Ao contrário de uma simples questão de resposta (sim ou não), uma Escala Likert permite descobrir níveis de opinião”².

5.1 UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa é composto pelos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha, situada nas dependências do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia – IFPB, campus João Pessoa, na Avenida 1º de maio, Jaguaribe.

5.1.1 Amostra da pesquisa

A amostra é formada pelos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha, que frequentaram a unidade no período da pesquisa. Os sujeitos da pesquisa foram escolhidos de forma aleatória. Se dispuseram a contribuir com o estudo 89 participantes.

5.2 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

O instrumento para coleta de dados foi o questionário, semiestruturado composto por perguntas abertas e fechadas. Entende-se por questionário como sendo um

[...] método frequentemente utilizado para coleta de dados em estudos de usuários que consiste em uma lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem (CUNHA, 1982, p.08).

Foram aplicados questionários aos usuários presentes na biblioteca. Sendo 30 questionários aplicados no turno da manhã, 30 no turno da tarde e 30 no turno da noite, ao longo da semana. Totalizando 90 questionários, dos quais foram obtidos 89 respondentes.

O questionário é formado por 09 questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, estruturado em dois blocos:

a) **Perfil do Usuário;**

No primeiro bloco, trata das questões que buscam traçar o Perfil do Usuário, foram utilizadas as variáveis: Vinculação com o IFPB, Faixa Etária e Gênero.

²Disponível em: <https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale>

b) Uso da Biblioteca Nilo Peçanha.

Neste bloco, as questões são relativas ao Uso da Biblioteca Nilo Peçanha, as variáveis foram: Motivos para ir à Biblioteca; Se alcançou o objetivo na busca de informação; Frequência de uso da biblioteca; Dificuldades para acessar a informação; Avaliação de itens relacionados à biblioteca como instalações, acervo, serviços, horário de atendimento, acústica entre outros, acompanhado de justificativa da resposta; na última questão é para coletar as sugestões dos sujeitos estudados sobre a Biblioteca Nilo Peçanha.

5.2.1 Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada entre os dias 21 e 25 de julho de 2014, nos turnos da manhã, tarde e noite. Foram aplicados 90 questionários, dos quais foram obtidos de volta 89. A seleção dos sujeitos da amostra ocorreu de forma aleatória.

5.2.2 Tratamento dos dados

A análise dos dados realizou-se em duas etapas: a primeira com a caracterização do perfil do usuário e a segunda etapa com a análise do grau de satisfação dos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha. Os questionários foram enumerados de Respondente 01 (R1) a Respondente 89 (R89) e codificados, para facilitar no processo de análise e interpretação dos dados obtidos.

Os códigos criados para os usuários foram os seguintes: AETI (Aluno do Ensino Técnico Integrado), AETS (Aluno do Ensino Técnico Subsequente), AES (Aluno do Ensino Superior), APROEJA (Aluno PROEJA), PROF (Professor), SERV (Servidor), VIS (visitante). Para demonstração dos dados foram utilizados gráficos e quadros com as opiniões dos usuários.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

No primeiro bloco, relacionado ao Perfil do Usuário obteve-se os seguintes dados:

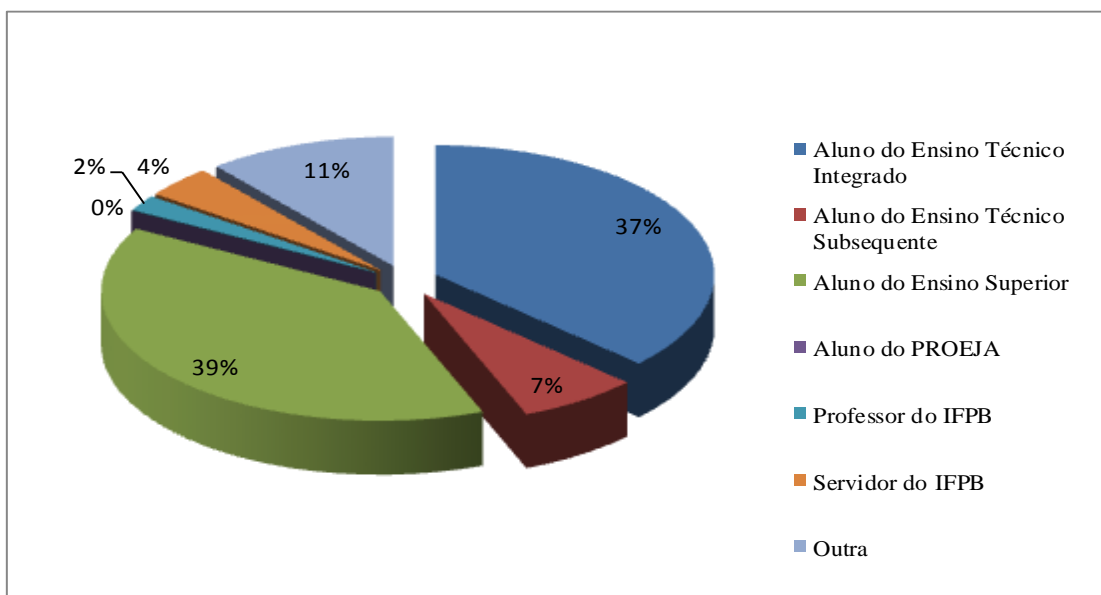


Gráfico 1: Perfil do Usuário - Vinculação com o IFPB

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Com relação à vinculação dos usuários com o IFPB, percebe-se que 37% da amostra são de alunos do Ensino Técnico Integrado; 7% são de alunos do Ensino Técnico Subsequente; 39% são de alunos do Ensino Superior; 2% são professores do IFPB; 4% são servidores e 11% possuem outras vinculações, especificadas no Quadro 1. Vale ressaltar que cinco dos onze visitantes são alunos de outras instituições de ensino.

“Estudante de concurso público” (R13) (VIS)

“Ex-aluno” (R14) (VIS)

“Pró-Reitoria de Pesquisa” (R36) (SERV)

“Eu não estudo aqui sou apenas irmã de uma aluna daqui” (R45) (VIS)

“Aluno de pós-graduação (gestão pública) (R50) (VIS)

“Visitante (IESP)” (R61) (VIS)

“Ex-aluno (ETFPB)” (R62) (VIS)

“Aluno de odontologia da UNIPÊ” (R63) (VIS)

“Biblioteca” (R73) (SERV)

“Visitante de outro IF” (R76) (VIS)

“UFPB” (R84) (VIS)

Quadro 1: Outra vinculação com o IFPB.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Na questão 1 além da vinculação perguntava-se também o curso ou departamento, caso o respondente fosse professor ou servidor. Quanto aos cursos citados, foi identificada a seguinte distribuição:

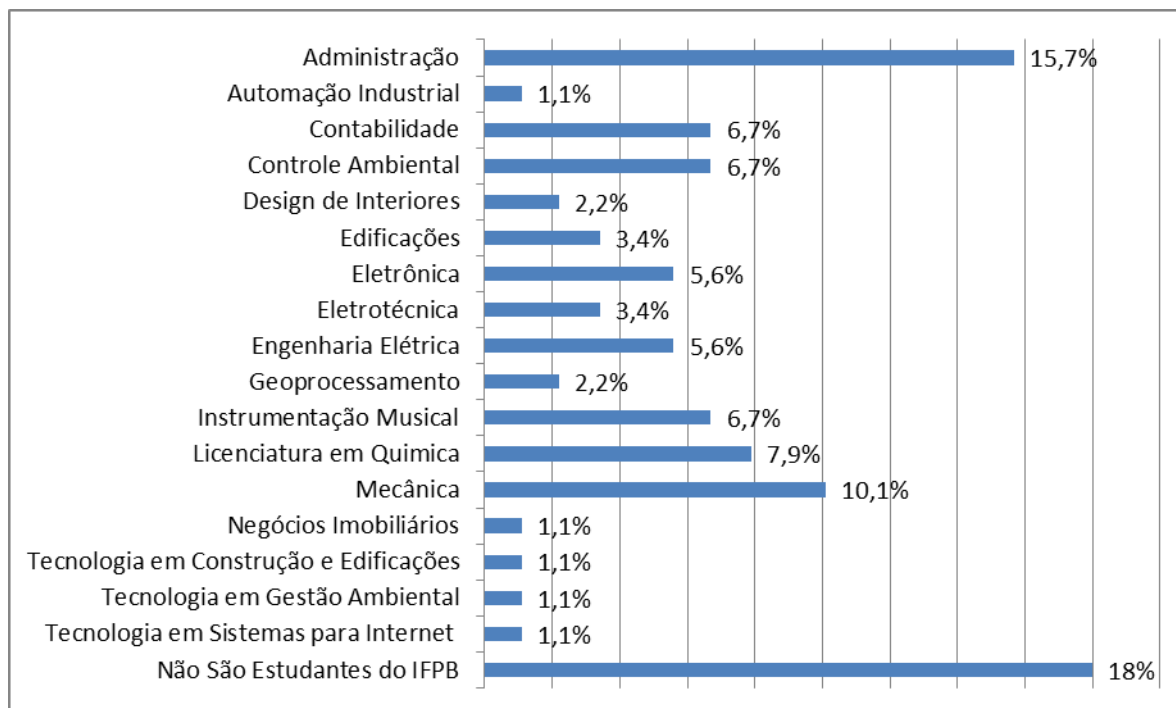


Gráfico 2: Perfil do Usuário - Cursos citados

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Conforme pode ser visualizado no Gráfico 2, a maioria dos respondentes são do curso de Administração com 15,7%, seguido do curso de Mecânica que aparece com 10,1% e Licenciatura em Química com 7,9%.

Também responderam aos questionários estudantes de Contabilidade representando 6,7%, Controle Ambiental (6,7%), Automação Industrial (1,1%), Design de Interiores (2,2%), Edificações (3,4%), Eletrônica (5,6%), Eletrotécnica (3,4%), Engenharia Elétrica (5,6%), Geoprocessamento (2,2%), Instrumentação Musical (6,7%), Negócios Imobiliários (1,1%), Tecnologia em Construção e Edificações (1,1%), Tecnologia em Gestão Ambiental (1,1%), Tecnologia em Sistemas para Internet (1,1%). Apenas 18% não são estudantes do IFPB.

Dos questionários aplicados verificou-se que em relação à faixa etária dos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha, 69,7% tem até 25 anos, 14,6% tem entre 26 e 30 anos, 7,8% estão entre 31 a 40 anos, 6,7% entre 41 a 50 anos de idade e 1,1% não responderam a pergunta. Analisando o Gráfico 3.

Percebe-se que a maior parte dos respondentes é de jovens com até 25 anos. É importante que o bibliotecário tenha conhecimento da faixa etária dos usuários, para que possa estar preparado para atender a diferentes interesses e expectativas. Esse percentual, de certa maneira já era esperado, ao considerar que a maioria são alunos de cursos técnicos e de graduação.

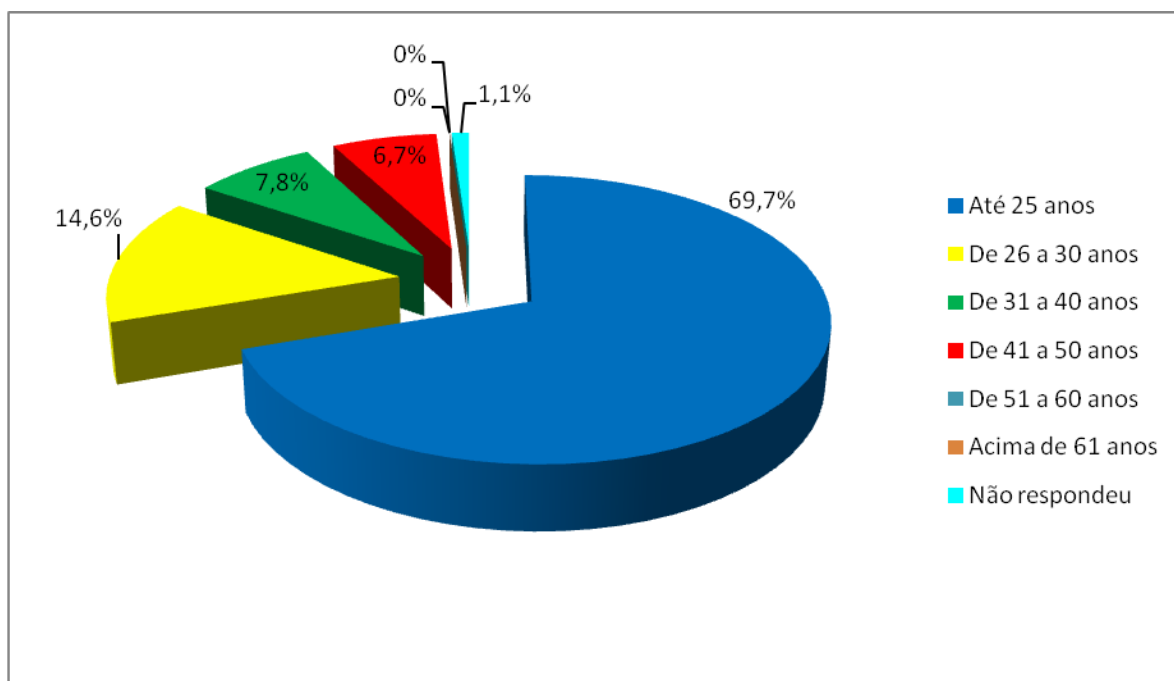


Gráfico 3: Perfil do Usuário - Faixa etária
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Analisando a categoria sexo, observou-se que 60,6% dos respondentes são do gênero masculino e 39,4% do gênero feminino. Como pode ser visto no Gráfico 4. Esse resultado surpreende um pouco, pois na maioria dos estudos de usuários de bibliotecas, as pesquisas sempre apontam a predominância do sexo feminino. Em casos contrários, a diferença de percentuais não menores.

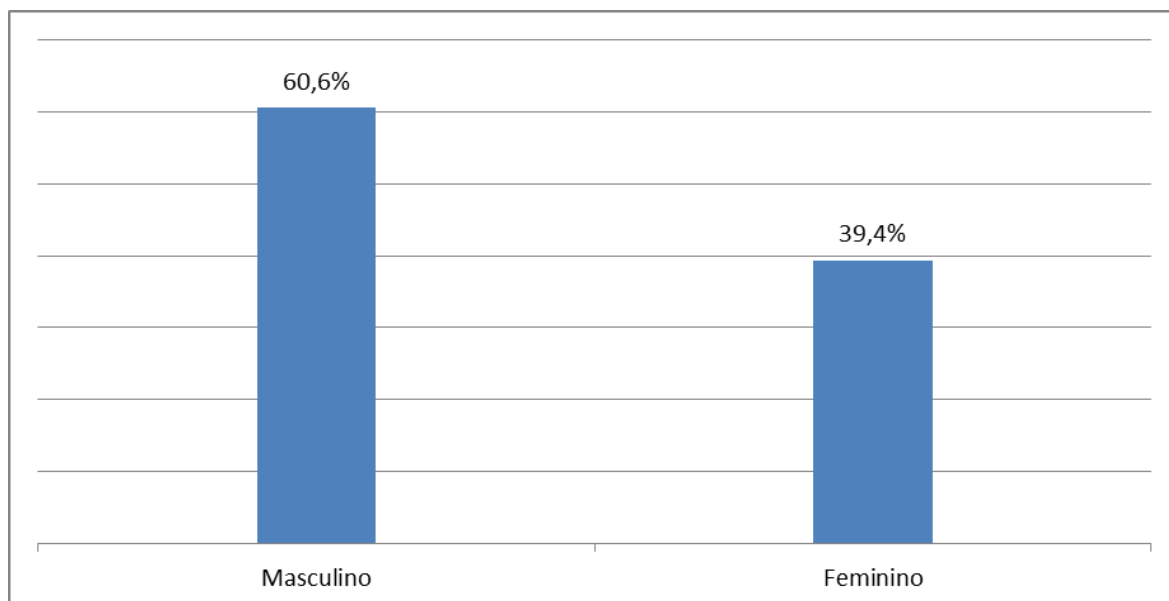


Gráfico 4: Perfil do Usuário - Sexo
 Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No segundo bloco, que reúne questões quanto ao Uso da Biblioteca Nilo Peçanha, foram obtidos os seguintes dados:

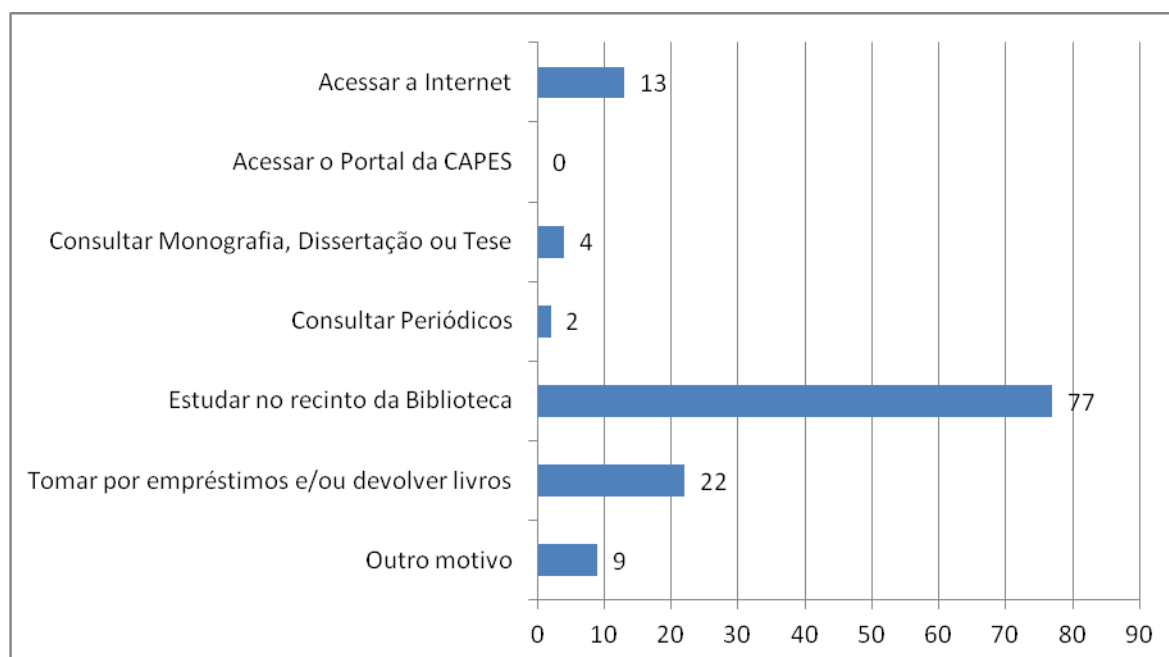


Gráfico 5: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Motivos que trouxeram o usuário à biblioteca
 Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Na questão 4 foi perguntado qual(is) o(s) motivo(s) para ir a biblioteca, os usuários tinham mais de uma alternativa e caso não encontrassem a resposta adequada, podiam especificar na opção ‘Outro’.

Dentre as motivações que levaram os usuários à biblioteca, a opção ‘Estudar no recinto da biblioteca’ foi marcada por 77 usuários, a alternativa ‘Tomar por empréstimo e/ou devolver livros’ foi assinalada 22 vezes e 13 usuários marcaram como motivo para frequentar a unidade ‘Acessar a Internet’. Esses foram os motivos que apresentaram resultados mais representativos.

A Internet é uma ferramenta de grande relevância para disseminação da informação, segundo Milanesi (2002, p. 51) a grande quantidade de informações que circulam pela internet é maior do que a bibliotecas podem comportar, e isso pode tornar alguns canais formais de comunicação da informação subutilizados por estudantes, pesquisadores e usuários em geral. Esse resultado corrobora com o índice de 18% obtido no gráfico 2 e nas respostas especificadas dos pesquisados da alternativa 'Outros', cinco usam a biblioteca para estudar.

A opção ‘Consultar monografias, dissertações ou teses’ reuniu 4 respondentes, 2 usuários afirmaram ‘Consultar periódicos’, nenhum marcou a opção ‘Acessar o Portal da CAPES’. Na alternativa ‘Outro’ foram especificadas as seguintes motivações:

“Usar Wi-fi” (R16) (AES)
“Trabalho” (R31) (SERV)
“Reunir o grupo de pesquisa” (R46) (AES)
“Trabalho na biblioteca” (R59) (SERV)
“Trabalho/biblioteca” (R73) (SERV)
“Conhecer o acervo, e estrutura” (R76) (VIS)
“Pegar um livro” (R78) (R79) (AETI)
“Montar um projeto” (R88) (AES)

Quadro 2: Outros motivos para frequentar a biblioteca
 Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Com relação ao uso da biblioteca, a questão 5 examinava se os usuários tinham atingido o objetivo na busca de informações. Com um resultado expressivo, 80,9% dos respondentes afirmam ter atingido seus objetivos, enquanto que 3,4% dizem não o ter alcançado e 15,7% não opinaram. O resultado mostra que a Biblioteca Nilo Peçanha atinge seu objetivo maior que é atender as necessidades informacionais de seus usuários. Contudo, os outros percentuais não podem ser ignorados.

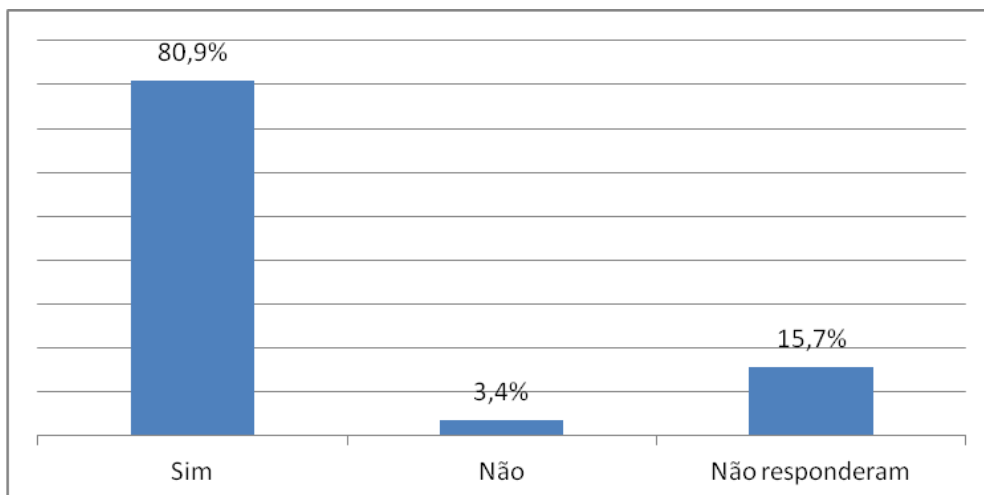


Gráfico 6: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Obtiveram a informação desejada na biblioteca
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quanto à frequência de utilização da Biblioteca Nilo Peçanha, 47% afirmaram frequentá-la diariamente, 37% semanalmente, 7% quinzenalmente, 6% mensalmente e 3% raramente. Verifica-se com esse resultado de 47% (diariamente) somada aos 37% (semanalmente), que a biblioteca estudada é bem frequentada por seus usuários, vindo ao encontro do resultado expressivo de 80,9% dos respondentes, obtido no quadro 2.

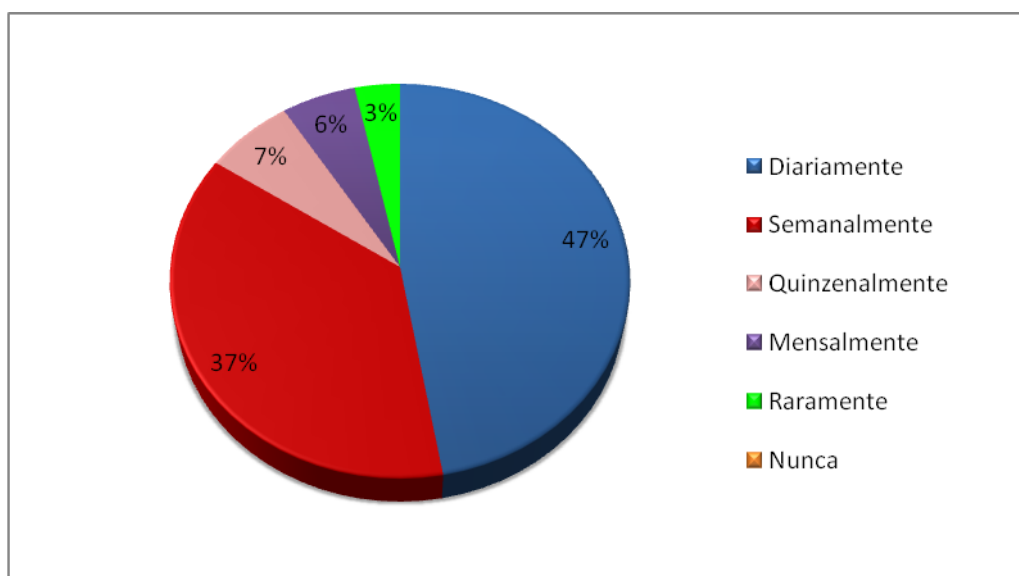


Gráfico 7: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Frequência de utilização da biblioteca
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Na questão 7 os usuários foram questionados sobre qual(is) dificuldade(s) encontram para acessar a informação desejada. Sendo uma questão de múltipla escolha, os respondentes podiam marcar a(s) alternativa(s) que considerasse adequada(s), e caso não encontrassem nenhuma, poderiam assinalar e justificar na opção ‘Outra’.

Das dificuldades encontradas para o acesso a informação desejada, e as mais citadas foram: ‘Carência de livros, revistas etc.’ reunindo 41 respondentes, seguida de ‘Falta de sinalização nas estantes’, marcada por 37 usuários.

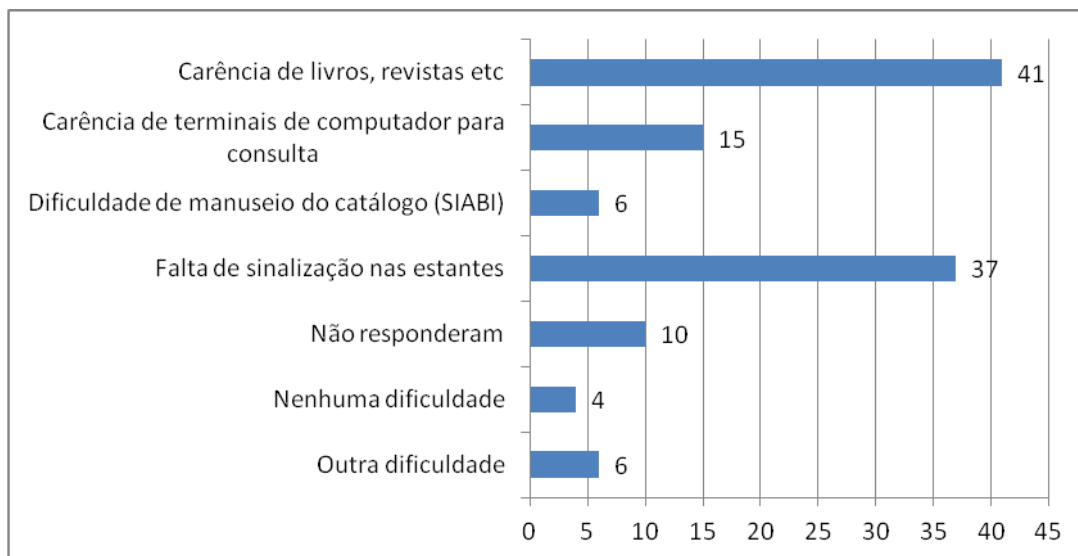


Gráfico 8: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Dificuldades encontradas para acessar a informação
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

As outras opções apresentaram os seguintes resultados: 15 usuários assinalaram a alternativa ‘Carência de terminais de computador para consulta’, muitos usuários reclamam por não ter nenhum terminal de consulta no pavimento superior onde fica localizado o acervo, 6 respondentes afirmam possuir ‘Dificuldade de Manuseio do Catálogo (SIABI)’, 10 não responderam, 4 afirmam não encontrar ‘Nenhuma dificuldade’, e 6 possuem ‘Outra dificuldade’, que foram especificadas no Quadro 3:

“A biblioteca coloca uma sinalização que só os funcionários entendem e a iluminação dependendo do lugar é um pouco fraca” (R20) (AES)

“Não entendo muito as sinalizações” (R25) (AES)

“Iluminação, sinalização, climatização, ruído” (R31) (SERV)

“Informações mais aparentes, quanto a autores, gênero, etc. Assim como se aplica aos números nas estantes” (R43) (AETI)

“Barulho. Muita conversa” (R48) (AES)

“Estantes muito dispersa, deveria ser organizado por área de conhecimento” (R64)

Quadro 3: Outras dificuldades encontradas para acessar a informação
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Observando o Quadro 3, percebe-se que os respondentes reclamam bastante da sinalização, que foi a segunda dificuldade mais assinalada por eles quanto ao uso da biblioteca. Recorrendo a Figueiredo (1999) das dificuldades assinaladas pelos respondentes, categorizamos as justificativas da seguinte forma:

a) Barreira de falta de publicações:

“Necessitamos de mais livros técnicos do curso de contabilidade e livros juvenis”
(R30) (AETI)

“Deveria ter mais livros dos cursos técnicos e mais livros didáticos (Harry Potter, Percy Jackom, etc)” (R33) (AETI)

“Sem dúvidas o número de livros deve ser ampliado o mais rápido possível” (R82) (AES)

“A falta de livros no nível superior é visível porém o atendimento é excelente. As vezes necessitamos de mais exemplares. Ampliar o espaço” (R65) (AES)

b) Barreira terminológica

“Não entendo muito as sinalizações” (R25) (AES)

“Ficamos um pouco perdidos. Acredito que uma informação a mais seria bem-vinda”
(R42) (AETS)

“A biblioteca coloca uma sinalização que só os funcionários entendem e a iluminação dependendo do lugar é um pouco fraca” (R20) (AES)

c) Barreira de atraso na biblioteca

“Os usuários da biblioteca quando em grupos não respeitam os outros fazendo barulho, conversas altas e atendendo ligações” (R60) (AETS)

“O único problema é que em alguns horários ocorre muita conversa e não existe responsável por corrigir os causadores do problema” (R61) (VIS)

“Falta tomadas” (R55) (AETI)

“Conscientizar os usuários para não fazer barulho” (R36) (SERV)

d) Barreira de restrição de tempo

“Seria interessante que o horário de abertura da biblioteca fosse as 7:30, ou seja, meia hora antes das 8:00 hs” (R7) (PROF)

“Fecha muito!” (R9) (AETI)

“O horário de atendimento deveria ser igual ao horário de funcionamento do campus, igual ao horário das aulas” (R47) (PROF)

Com relação às barreiras terminológicas e o uso do SIABE, cabe a biblioteca Nilo Peçanha instituir como mais um serviço aos seus usuários, um curso formal de educação de usuários. Certamente reduzirá o grau de insatisfação e a procura pelo bibliotecário, uma vez que os usuários saberão como utilizar os serviços por ela prestados.

Na oitava questão os usuários avaliaram itens relacionados à biblioteca, como indicadores de satisfação, foi atribuído o valor de 1 para o termo ‘Insatisfeito’, para ‘Moderadamente Satisfeito’ as opções de avaliar entre os níveis 2, 3 e 4 e para ‘Muito satisfeito’ foi atribuído o valor 5.

Os resultados foram quantificados e estão representados no Gráfico 9:

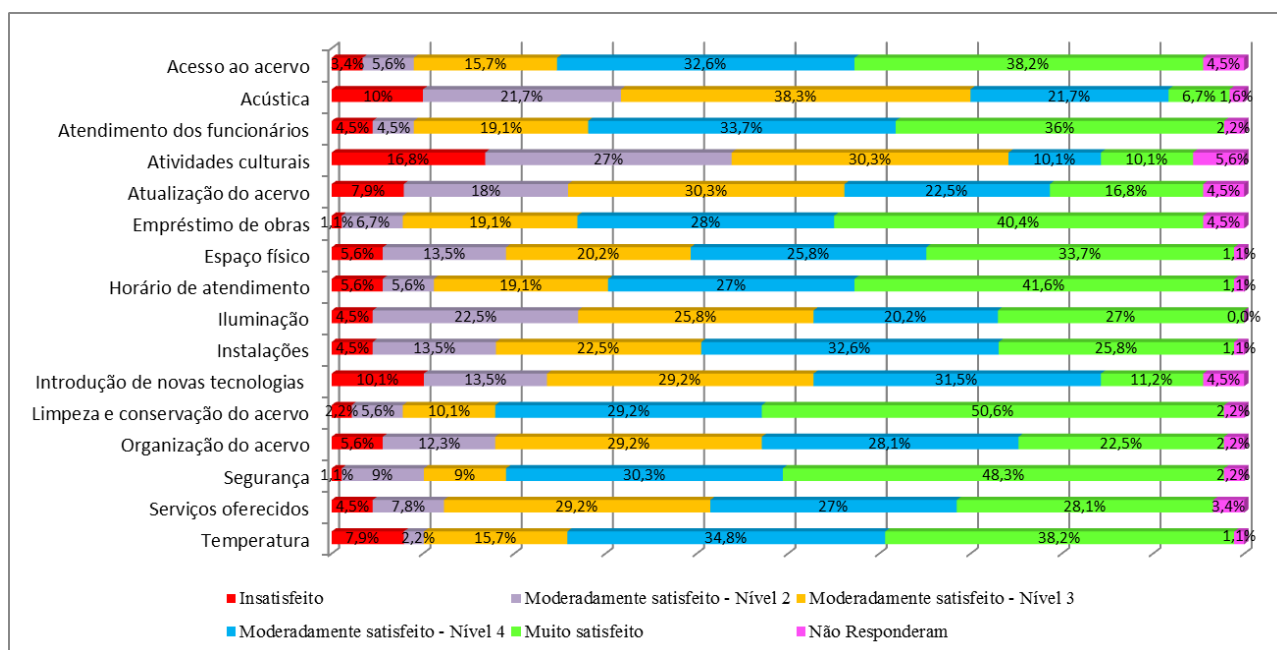


Gráfico 9: Uso da Biblioteca Nilo Peçanha – Avaliação de itens relacionados à biblioteca

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Percebe-se que dos itens apontados, os que indicaram o maior número de insatisfeitos foram: ‘Atividades culturais’ (16,8%); ‘Introdução de novas tecnologias’ (10,1 %); ‘Acústica’ (10%); ‘Atualização do acervo’ (7,9%) e ‘Temperatura’ (7,9%). O acervo deve estar preparado não só para atender ao programa de leitura dados pelos professores, mas também para permitir que os alunos ampliem suas fontes de informação. A atualização permanente é fundamental (MILANESI, 2002, p.67).

Solicitou-se aos usuários que justificassem as respostas, e foram obtidas as seguintes justificativas:

“Precisamos de mais atividades culturais, uma sinalização melhor e uma atualização do acervo. Apesar disto a biblioteca é um ótimo lugar de estudo” (R30) (AETI)

“Bom, a biblioteca é realmente um lugar acolhedor, porém tem ‘defeitos’ de atualização de livros, o acervo é antigo e poucas tecnologias, eventos que incentivem a leitura são quase ausentes. Faltam literaturas atuais” (R17) (AETI)

“Em relação ao espaço da biblioteca, para mim é suficiente. Mas já falando em atividades culturais, a biblioteca carece bastante. A biblioteca deveria organizar concursos, palestras, etc; que estimulem os alunos à leitura” (R53) (AETI)

“Barulho. A temperatura não é a mesma em todo o ambiente. Tem lugares muito quentes!” (R52) (AETS)

“Por mim a acústica da biblioteca é o maior problema encontrado, além da iluminação que não é das melhores” (R35) (AES)

“Há dias em que há muito barulho e a temperatura está alta, o acervo está um tanto desatualizado e não há muitas atividades culturais” (R38) (AETI)

Quadro 4: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Insatisfeito’
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Ainda quanto ao nível de insatisfação, os outros itens obtiveram a seguinte avaliação: ‘Acesso ao acervo’ (3,4%); ‘Atendimento dos funcionários’ (4,5%); ‘Empréstimo de obras’ (1,1%); ‘Espaço físico’ (5,6%); ‘Horário de atendimento’ (5,6%); ‘Iluminação’ (4,5%); ‘Instalações’ (4,5%); ‘Limpeza e conservação do acervo’ (2,2%); ‘Organização do acervo’ (5,6%); ‘Segurança’ (1,1%); ‘Serviços oferecidos’ (4,5%).

O Quadro 5 apresenta algumas das justificativas dadas pelos respondentes quantos aos itens avaliados.

<p><i>“Os acervos deveriam ser de mais fácil localização, os livros deviam ser achados mais facilmente” (R2) (AETI)</i></p> <p><i>“A biblioteca precisa de um espaço físico maior e aumentar seu acervo, a iluminação não é satisfatória. (R69) (AES)</i></p> <p><i>“O espaço é pequeno, as mesas ficam muito próximas e isso dificulta quando vou estudar” (R55) (AETI)</i></p> <p><i>“O horário de atendimento deveria ser igual ao horário de funcionamento do campus, igual ao horário das aulas” (R47) (PROF)</i></p> <p><i>“A iluminação pode melhorar pois algumas luzes ficam piscando o que prejudica muito os estudos e ainda gera dor de cabeça” (R27) (AES)</i></p> <p><i>“Gostaria que fosse disponibilizadas mais tomadas ou extensões elétricas. Atualmente, me parece que há apenas 5 tomadas. Nós que trazemos notebook para estudar, quando descarrega a bateria temos que esperar alguém ir embora ou desocupar a tomada para voltarmos a estudar” (R48) (AES)</i></p> <p><i>“Quando muito cheia os ar-condicionados não dão conta. Nas necessidades de tomadas, das que tem disponibilidade (sem estarem tapadas) não são todas que pegam” (R43) (AETI)</i></p> <p><i>“Para os alunos desenvolverem melhor seus estudos, acredito que deveria ter um espaço mais adequado. No que diz respeito ao monitoramento do comportamento de alguns alunos precisa ser mais intenso” (R81) (AES)</i></p>

Quadro 5: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Insatisfeito’
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Dos respondentes que se mostraram ‘Moderadamente satisfeitos’, as maiores indicações foram para os itens de: ‘Acústica’ (38% - nível 3); ‘Temperatura’(34,8% - nível 4); ‘Atendimento dos funcionários’(33,7% - nível 4); ‘Acesso ao acervo’(32,6% - nível 4) e ‘Introdução de novas tecnologias’(31,5% - nível 4).

Os resultados dos demais itens ficaram com a seguinte distribuição: ‘Atividades culturais’ atingiu o índice de moderadamente satisfeito no nível 3 com 30,3%; ‘Atualização do acervo’ apresentou o resultado de 30,3% também no nível 3; ‘Empréstimo de obras’ atingiu 28% - nível 4; ‘Espaço físico’ chegou a 25,8% - nível 4; ‘Horário de

atendimento’(27% - nível 4); ‘Iluminação’(25,8% - nível 3); ‘Instalações’(32,6% - nível 4); ‘Limpeza e conservação do acervo’(29,2% - nível 4); ‘Organização do acervo’(29,2% - nível 3); ‘Segurança’(30,3% - nível 4); ‘Serviços oferecidos’(29,2% - nível 3).

Percebe-se que a maioria encontra-se moderadamente satisfeita nos níveis 3 e 4, ou seja, os resultados aproximam-se do nível 5 que é o indicador da categoria ‘Muito Satisfeito’. Mesmo apontando um índice positivo quantos aos itens, os respondentes justificaram a avaliação, com algumas ressalvas, como pode ser vislumbrado no Quadro 6.

“A biblioteca é um recinto agradável de estudo, o acesso ao acervo é bom, porém faltam algumas bibliografias, ou mais exemplares de livros, o local é limpo, só sinto dificuldade de encontrar os livros nas estantes e o barulho alheio dos colegas” (R2) (AES)

“A maioria dos serviços oferecidos pela biblioteca na minha opinião são satisfatórios, mais nem tudo é perfeito, e a biblioteca em questão ainda precisa melhorar muito, assim como no aumento do espaço físico, pois isso é um ponto importantíssimo para melhor atender os usuários e o acervo precisa ser renovado e serem adicionadas outras obras a ele” (R4) (AETI)

“Não possuo muitas reclamações a fazer, exceto o fato de que é difícil as vezes acesar o que quero, e muitas vezes os livros não possuem uma conservação boa” (R19) (AETI)

“Apesar da sinalização do acervo, falta um profissional ou alguém que tenha conhecimento para auxiliar os usuários” (R31) (SERV)

“Falta funcionários para exigir uma das normas da biblioteca, nela há muito barulho” (R64) (AES)

“A biblioteca possui boas instalações, bom atendimento e outros pontos positivos, porém precisa atualizar o acervo e oferecer mais opções de livros” (R67) (AES)

Quadro 6: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Moderadamente satisfeito’
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Os usuários que se mostraram ‘Muito satisfeitos’, indicaram os itens: ‘Limpeza e conservação do acervo’(50,6%); ‘Segurança’(48,3%); ‘Horário de atendimento’(41,6%) e ‘Empréstimo de obras’(40,4%) como os de melhor desempenho na biblioteca.

Seguidos por ‘Acesso ao acervo’ e ‘Temperatura’ ambos com o valor de 38,2%, depois ‘Atendimento dos funcionários’ com 36%; ‘Espaço físico’ com 33,7%. Enquanto que o item ‘Serviços oferecidos’ chegou a 28,2%, ‘Iluminação’(27%); ‘Instalações’(25,8%) e ‘Organização do acervo’ alcançou o índice de satisfação de 22,5%.

Já os itens com menor índice na categoria ‘Muito Satisfeito’ foram os seguintes: ‘Atualização do acervo’ com 16,8%; ‘Introdução de novas tecnologias’ com 11,2%; ‘Atividade culturais’(10,1%) e ‘Acústica’ com apenas 6,7%, resultado refletido nas justificativas listadas no Quadro 7:

“Não existe acústica, e o barulho se espalha no momento que os alunos falam, mesmo que moderadamente” (R31) (SERV)

“O ambiente se torna demasiadamente barulhento e o espaço se mostra muitas vezes insuficiente” (R51) (AES)

“O barulho de fora atrapalha na concentração; a organização do acervo dificulta a localização de algumas obras; há periódicos e monografias que são poucos divulgados e atualização do acervo se dar após a solicitação dos professores o que nos deixa com material antigo” (R46) (AES)

“Utilizamos a acústica de péssima forma pois viemos estudar muitas vezes em grupos. O ar condicionado faz barulho. A iluminação é boa, espaço físico é mal organizado, a temperatura é boa, acervo mal organizado” (R54) (AETI)

Quadro 7: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca com menor índice na categoria ‘Muito Satisfeito’

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Analisando o Gráfico 9, observa-se que alguns usuários não responderam e consequentemente não avaliaram alguns itens, mas no geral, mostram-se moderadamente satisfeitos quanto a Biblioteca Nilo Peçanha, e através das justificativas trouxeram relevantes ponderações acerca da unidade estudada.

No Quadro 8, abaixo, estão algumas justificativas que demonstram o grau 5 referente a categoria ‘Muito Satisfeito’ citadas por alguns respondentes. Diante dos resultados, verifica-se que os usuários da Biblioteca Nilo Peçanha, de um modo geral, estão entre moderadamente satisfeitos e muito satisfeitos, porém as melhorias precisam ser constantes, para que a unidade continue obtendo a aprovação dos seus usuários.

“Acredito ser um ambiente favorável de estudos, e que vem se modernizando com o tempo” (R57) (AETS)

“Diante dos itens apresentados estou bastante satisfeito com tudo que é oferecido para alunos e não alunos” (R60) (AETS)

“No geral é uma das melhores bibliotecas em João Pessoa” (R61) (VIS)

“Na medida do possível a biblioteca consegue atender a demanda de alunos” (R75) (AETI)

“Em geral a biblioteca está oferecendo bons serviços” (R77) (AETS)

“Nossa biblioteca é muito boa” (R88) (AES)

“Gosto muito da biblioteca do IFPB” (R89) (AES)

Quadro 8: Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à biblioteca na categoria ‘Muito Satisfeito’
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Na ultima questão, foi disponibilizado um espaço para que os respondentes fizessem comentários considerados importantes para/ou sobre a Biblioteca Nilo Peçanha, e foram obtidas as seguintes declarações:

“Gostaria que a biblioteca possuísse mais livros para adolescentes como Jhon Green, Thalita Rebouças (autores) para diversão e entretenimento dos alunos” (R1) (AETI)

“Para quem utiliza a biblioteca para estudar, realmente encontra o recinto barulhento, sem nenhuma fiscalização por parte dos funcionários da biblioteca. Muitos estudantes da instituição utilizam o recinto para bater papo e juntar grupos para debater assuntos alheios” (14) (VIS)

“É sempre importante uma constante atualização do acervo” (R18) (AES)

“É boa, em geral” (R22) (AETI)

“Necessitamos de mais livros técnicos do curso de contabilidade e livros juvenis” (R30) (AETI)

“De forma geral tenho encontrado/satisfeito minhas necessidades como aluna na busca por ‘inforções’ e espaço físico p/ estudo” (R32) (AES)

“Conscientizar os usuários para não fazer barulho” (R36) (SERV)

“Eu gostaria que houvessem mais livros juvenis e que o espaço fosse menos apertado” (R38) (AETI)

“Ênfase nas tomadas. Uma maior disponibilidade ajudaria bastante” (R43) (AETI)

“Desde de que cheguei no IFPB, a biblioteca tornou-se minha terceira casa e os conhecimentos que adquiro aqui serão levados por toda minha vida” (R46) (AES)

“Um problema recorrente na biblioteca é o barulho. Deveria existir mais fiscalização e até

mesmo punição às pessoas que não respeitam as demais. Os funcionários deveriam prestar mais atenção a isso, devido ao sentido de existência da biblioteca” (R47) (PROF)

“O único problema é que em alguns horários ocorre muita conversa e não existe responsável por corrigir os causadores do problema” (R61) (VIS)

“A necessidade mais urgente que observo na biblioteca é a falta de pessoas que fiscalizem a manutenção do silêncio no espaço. Visto que, sem silêncio não é possível um ambiente proveitoso. Além disso, destaca-se a falta de cabines individuais” (R70) (AETS)

“A biblioteca é um lugar sagrado, um ambiente de paz, no meu caso utilizo para a aprimoração de conhecimentos” (R84) (VIS)

Quadro 9: Comentários sobre a Biblioteca
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Verifica-se que nos comentários feitos pelos respondentes, diversos assuntos foram tratados, alguns enfatizaram a importância de aquisição de livros nas suas áreas de interesse, outros se mostraram bastante incomodados com o barulho e com conversas no ambiente da biblioteca, pedindo por mais fiscalização por parte dos funcionários.

A biblioteca não dispõe de muitos servidores para o controle do acervo, enquanto estagiária pude perceber, o quanto é necessário que sempre tenha alguém pra organizar os livros e orientar os usuários. Estes mesmo com as sinalizações, não compreendem, não utilizam os terminais de consulta e os que fazem uso em sua maioria, não entende o número de chamada, estando alguém disponível, essas e outras barreiras podem ser contornadas.

Quanto ao barulho, a biblioteca expõe vários cartazes que buscam conscientizar os usuários sobre o silêncio tão necessário ao ambiente de estudo. Porém ocorrem muitas conversas e uma vez mais se confirma a importância da presença de algum funcionário que tome as iniciativas cabíveis à manutenção da calma, para que todos os presentes na unidade desenvolvam tranquilamente as suas atividades.

Outro problema ocorria quando alguns usuários pegavam os livros das estantes e os repunha em qualquer outro lugar, ou seja, mesmo com alertas que diziam pra não repor as obras e sim deixá-las sobre o balcão, muitos não obedeciam, e ‘escolhiam’ onde guardar os exemplares. Foram presenciadas várias situações desse tipo, onde foi preciso explicar que tal atitude pode comprometer a busca de outros usuários e até mesmo a desse usuário que guardou por conta própria o livro. Corre-se o risco deste não lembrar onde guardou a obra e ninguém encontra-la, visto que o acervo é consideravelmente robusto.

Desordenar os livros deixa também a impressão de que tudo está desorganizado, um fato termina ligando ao outro. O usuário prejudicado por não encontrar a obra de seu interesse, mesmo constando estar disponível no sistema, certamente não ficará satisfeito com a unidade.

Diariamente muitos usuários perguntavam sobre as tomadas para poderem recarregar seus computadores pessoais, mas não existem muitas a disposição e geralmente já estão ocupadas. Seria interessante que se dispusessem mais tomadas no salão de estudos, aumentar a quantidade acredito ser viável por visualizar espaço e rede elétrica suficientes.

Outra reclamação recorrente é sobre a iluminação na biblioteca, alguns setores estão com problemas nas instalações elétricas, e as luzes oscilam rotineiramente, causando desconforto para leitura. Alguns usuários reclamam do calor e da diferença de temperatura de um lugar pra outro na unidade, era comum vários estudantes pedirem para ligar o ar-condicionado quando já estavam todos ligados.

A Biblioteca Nilo Peçanha, juntamente com seu pessoal, atendem de forma satisfatória seus usuários, os dados mostram que a maioria encontra-se entre moderadamente satisfeitos a muito satisfeitos. Os itens com maior número de insatisfação devem ser levados em consideração e serem tomadas as medidas necessárias para que esses resultados sejam revertidos, e não mais comprometam uma satisfação plena com a unidade analisada.

Se por um lado é importante que os gestores e funcionários da biblioteca busquem conhecer seus usuários, mostrarem-se disponíveis às consultas e dúvidas, objetivando minimizar e até mesmo banir as distâncias no processo de comunicação da informação. Por outro lado também é imprescindível que os usuários colaborem com essa socialização, participando de pesquisas relativas à unidade, buscando inteirar-se das atividades realizadas pelos bibliotecários, em caso de dúvida quanto à localização das informações, elaborar perguntas, críticas, sugestões.

Esse processo de troca de informações entre o profissional da informação e os usuários precisa ocorrer de forma permanente, com vistas a eliminar as barreiras informacionais e intensificar o uso das fontes de informação, para geração de novos conhecimentos, conferindo a correta utilização do ambiente da biblioteca.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca é uma fonte disseminadora de conhecimentos e para contribuir com o crescimento da comunidade onde está incluída, os profissionais que nela atuam precisam formular seus objetivos para o desenvolvimento de atividades que viabilizem o acesso a informação, apoiados no uso das tecnologias, objetivando ofertar serviços de qualidade que atendam e satisfaçam seus usuários de acordo com as suas necessidades informacionais.

Diante disso os estudos de usuários se configuram como uma ferramenta de grande relevância para o profissional da informação, pois fornecem subsídios que auxiliam na caracterização dos usuários, na identificação das suas necessidades informacionais, fornecem dados sobre as fontes de informação e as formas de busca mais utilizadas, identificam as barreiras ou obstáculos que impedem o uso de informações, e a partir desses dados, o profissional pode avaliar se os produtos e serviços oferecidos pela instituição atendem satisfatoriamente a demanda.

Partindo dessa reflexão, o presente estudo objetivou investigar se os usuários da Biblioteca Nilo Peçanha encontram-se satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos. Para avaliar os serviços prestados aos usuários, levaram-se em consideração as informações obtidas através da aplicação do questionário aos usuários presentes na referida biblioteca no período da pesquisa.

A partir dos dados obtidos, pode-se dizer que os usuários participantes da pesquisa em sua maioria são estudantes do IFPB, distribuídos em diversos cursos, desses estudantes grande parte são de jovens que tem até 25 anos, a maioria dos respondentes são do gênero masculino e frequentam a biblioteca diariamente utilizando o espaço para estudar, maior parte deles afirmam atingir o objetivo na busca de informações.

As principais dificuldades que os usuários encontram para acessar as informações desejadas são carência de livros, revistas e a sinalização das estantes, uns afirmando que não existe sinalização e outros que não a compreendem. Também foi citada a carência de terminais de consulta, mesmo havendo dois computadores disponíveis no pavimento térreo da biblioteca, os usuários sentem falta de terminais no pavimento superior onde está localizado o acervo.

Os itens melhor avaliados pelos usuários foram os relacionados à limpeza, segurança, horário de atendimento e empréstimo de obras. Já os que expressaram maior nível de

insatisfação foram os relacionados a atividades culturais, aquisição de novas tecnologias, acústica, atualização do acervo e temperatura.

Os usuários mostraram-se moderadamente satisfeitos com a organização do acervo, com o espaço físico, com o atendimento dos funcionários, com os serviços oferecidos e também quanto às instalações da unidade estudada, porém mesmo mostrando-se satisfeitos, foram dadas algumas justificativas e reclamações quanto ao item iluminação, vários respondentes citaram problemas com as luzes, muitos reclamaram do barulho e falta de alguém para resolver o problema, alguns consideram o espaço pequeno e reclamam por falta de tomadas para que possam recarregar seus computadores.

Dentre os comentários um tema recorrente foi o barulho e segundo os respondentes a falta de fiscalização por parte dos funcionários da biblioteca. Muitos usuários utilizaram o espaço para comentários e fizeram pedidos de aquisição de obras em suas áreas específicas, enfatizando a importância de atualização do acervo.

A pesquisa mostrou que do ponto de vista do público alvo, com relação à biblioteca e aos serviços por ela prestados, a maioria dos respondentes demonstraram-se moderadamente satisfeitos, relatando a falta de acústica adequada, espaço físico, acervo desatualizado, problemas com as instalações, iluminação insuficiente e temperatura como fatores que comprometem uma satisfação plena com a unidade de informação estudada.

Diante do exposto, entende-se como necessário que a Biblioteca Nilo Peçanha invista cada vez mais na aquisição de materiais, na melhoria do espaço físico e na qualidade do atendimento dos serviços oferecidos.

As considerações aqui referidas ressaltam a importância da realização de novos estudos, de novas investigações e descobertas, favorecendo a troca de informações entre profissionais da informação e usuários, com vistas ao melhor atendimento na busca por informações e consequente melhoria dos serviços disponibilizados, levando ao devido uso das instalações da biblioteca e conferindo-lhe seu verdadeiro papel que é funcionar com um centro de disseminação do saber.

Desta maneira, destacamos que a Biblioteca Nilo Peçanha é uma grande fonte disseminadora de informações, e como tal, precisa aliar-se constantemente às mudanças sociais e tecnológicas, viabilizando meios para atender as necessidades informacionais dos seus usuários de forma permanente e satisfatória.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção da informação:** práticas informacionais no contexto de Organizações Não-Governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR 14724: Informação e documentação: Trabalhos Acadêmicos: Apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 12, n. 21, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BARRETO, A. de A. A questão da informação. *São Paulo em Perspectiva*, v. 8, n. 4, out./dez. 1994.

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo - um modelo de uso da informação. In: **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003. Cap. 2, p. 63-120.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da Silva; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramaZero**. Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 1-12, ago. 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v.10, n.2, jul./dez., 1982, p. 5-19.

_____. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da informação**, Brasília, v.28, n.3, p. 257-268, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/280399/28039904.pdf>

DIAS, Maria Matilde Kronka, PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: UFSCar, 2004. 48p.

FACHIN, Odilia. **Fundamentos de metodologia**. 4.ed. São Paulo: Saraiva, 2003, 216p.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas de informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**: Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago.,1996.

FIGUEIREDO, Nice. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: ABDF, 1979, 96p.

_____. Estudos de usuários como suporte para planejamento e avaliação de sistemas de informação. **Ci Inf**, Brasília, v.14, n. 2. p.71-180, jul./dez. 1985.

_____. **Metodologia para a promoção do uso da informação:** técnicas aplicadas

especialmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1991, 143p.

_____. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v.21, n.3, p.186-191, set./dez. 1992.

_____. Usuários. In: _____ **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999. Cap. 1, p.11-54.

FONSECA, E. N. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FUJITA, M. S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da Rede de Bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 15, n. 2, 2005. Disponível em:
<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/pdf/IS1520504.pdf>

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em:
<<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>

LEITE, José Jerônimo; GALIZZA, Diana Soares de. **Sinopse histórica da Escola Técnica Federal da Paraíba**. João Pessoa, 1979.

MARCHIORI, P.Z. “Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 137-47, 1997. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/389/349>

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MILANESI, L. O que é biblioteca. São Paulo: Brasiliense, 1993.

_____. **Biblioteca**. Cotia/SP: Ateliê Editorial, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em Bibliotecas Universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em:
<<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/367/246>

NASCIMENTO, M.J.; WESCHENFELDER, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuários. **Rev. Informação & Sociedade: estudos**. João Pessoa, v.12, n.1, 2002.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001. 320 p.

PIZZORNO, Ana Cláudia Philippi et al. **Curso de extensão a distância: interagindo na Biblioteca Universitária: espaço e serviços**. Florianópolis:UnisulVirtual, 2003.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2005.

SURVEYMONKEY. **A escala Likert explicada**. Disponível em:
<<https://pt.surveymonkey.com/mp/likert-scale>>

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 11 ed. São Paulo: ATLAS, 2009.

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos usuários da Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB

Solicitamos sua colaboração quanto ao preenchimento deste questionário para a coleta de dados de nossa pesquisa, que tem como objetivo investigar a satisfação dos usuários em relação à Biblioteca Nilo Peçanha, para elaboração de Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia na Universidade Federal da Paraíba. Desde já agradecemos sua participação.

Louise Machado Freire – Graduanda em Biblioteconomia / UFPB

Profª Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito – Orientadora do TCC

QUESTIONÁRIO

e) PERFIL DO USUÁRIO

1.1 VINCULAÇÃO COM O IFPB

- () Aluno do Ensino Técnico Integrado. Curso? _____
- () Aluno do Ensino Técnico Subsequente. Curso? _____
- () Aluno do Ensino Superior. Curso? _____
- () Aluno do PROEJA. Curso? _____
- () Professor do IFPB. Departamento? _____
- () Servidor do IFPB. Lotado em _____
- () Outra. Qual? _____

1.2 FAIXA ETÁRIA

- () Até 25 anos
- () De 26 a 30 anos
- () De 31 a 40 anos
- () De 41 a 50 anos
- () De 51 a 60 anos
- () Acima de 61 anos

1.3 GÊNERO: () Masculino () Feminino

f) USO DA BIBLIOTECA NILO PEÇANHA

1.4 Qual(is) motivo(s) a(o) trouxeram à Biblioteca hoje?

- () Tomar por empréstimos e/ou devolver livros.
- () Consultar Monografia, Dissertação ou Tese.
- () Acessar o Portal da CAPES.
- () Consultar Periódicos.

- () Estudar no recinto da Biblioteca.
 () Acessar a Internet.
 () Outro motivo. Qual? _____

1.4.1 Se você veio hoje a Biblioteca buscar informação conseguiu atingir seu objetivo?

- () Sim () Não

1.5 Com que frequência você costuma vir à Biblioteca?

- () Diariamente () Semanalmente
 () Quinzenalmente () Mensalmente
 () Raramente () Nunca

1.6 Qual(is) a(s) dificuldade(s) que você encontra para acessar a informação desejada?

- () Carência de terminais de computador para consulta.
 () Carência de livros, revistas etc.
 () Dificuldade de manuseio do catálogo (SIABI)
 () Falta de sinalização nas estantes.
 () Outra dificuldade. Qual? _____

1.7 De acordo com a escala abaixo, avalie os seguintes itens relacionados à Biblioteca Nilo Peçanha:

Insatisfeito **Moderadamente Satisfeito** **Muito Satisfeito**
1 **2** **3** **4** **5**

Nº	Itens da Biblioteca	1	2	3	4	5
1	Acústica					
2	Instalações					
3	Iluminação					
4	Espaço físico					
5	Temperatura					
6	Organização do acervo					
7	Limpeza e conservação do acervo					
8	Horário de atendimento					
9	Segurança					
10	Acesso ao acervo					
11	Atualização do acervo					
12	Serviços oferecidos					
13	Empréstimo de obras					
14	Atendimento dos funcionários					
15	Introdução de novas tecnologias					
16	Atividades culturais					

Justifique sua resposta:

Utilize o espaço abaixo para qualquer outro comentário que você considera importante sobre a Biblioteca Nilo Peçanha.

APÊNDICE B – Quadros com as respostas referentes às questões sobre: Outra vinculação com o IFPB; Outro motivo para frequentar a Biblioteca Nilo Peçanha; Outras dificuldades para acessar às informações

Outra vinculação com o IFPB

“Estudante de concurso público” (R13) (VIS)
“Ex-aluno” (R14) (VIS)
“Pró-Reitoria de Pesquisa” (R36) (SERV)
“Eu não estudo aqui sou apenas irmã de uma aluna daqui” (R45) (VIS)
“Aluno de pós-graduação (gestão pública) (R50) (VIS)
“Visitante (IESP)” (R61) (VIS)
“Ex-aluno (ETFPB)” (R62) (VIS)
“Aluno de odontologia da UNIPÊ” (R63) (VIS)
“Biblioteca” (R73) (SERV)
“Visitante de outro IF” (R76) (VIS)
“UFPB” (R84) (VIS)

Outro motivo de frequência à Biblioteca Nilo Peçanha

“Usar Wi-fi” (R16) (AES)
“Trabalho” (R31) (SERV)
“Reunir o grupo de pesquisa” (R46) (AES)
“Trabalho na biblioteca” (R59) (SERV)
“Trabalho/biblioteca” (R73) (SERV)
“Conhecer o acervo, e estrutura” (R76) (VIS)
“Pegar um livro” (R78) (R79) (AETI)
“Montar um projeto” (R88) (AES)

Outras dificuldades encontradas para acessar às informações

“Não encontro dificuldades” (R14) (VIS)
“Não entendo muito as sinalizações” (R25) (AES)
“Iluminação, sinalização, climatização, ruído” (R31) (SERV)
“Informações mais aparentes, quanto a autores, gênero, etc. Assim como se aplica aos números nas estantes” (R43) (AETI)
“Barulho. Muita conversa” (R48) (AES)

“Não encontro dificuldades” (R50) (VIS)

“Não possuo nenhuma dificuldade” (R62) (VIS)

“Estantes muito dispersa, deveria ser organizado por área de conhecimento” (R64) (AES)

“Livro na área de química” (R65) (AES)]

“Mesmo numericamente indicado, deveria estar exposto as matéria dos livros” (R82) (AES)

“Nada” (R85) (AETI)

APÊNDICE C – Justificativas e comentários sobre o uso da Biblioteca Nilo Peçanha

Justificativas sobre a avaliação dos itens relacionados à Biblioteca

“Os acervos deveriam ser de mais fácil localização, os livros deviam ser achados mais facilmente” (R2) (AETI)

“A biblioteca é um recinto agradável de estudo, o acesso ao acervo é bom, porém faltam algumas bibliografias, ou mais exemplares de livros, o local é limpo, só sinto dificuldade de encontrar os livros nas estantes e o barulho alheio dos colegas” (R2) (AES)

“A maioria dos serviços oferecidos pela biblioteca na minha opinião são satisfatórios, mais nem tudo é perfeito, e a biblioteca em questão ainda precisa melhorar muito, assim como no aumento do espaço físico, pois isso é um ponto importantíssimo para melhor atender os usuários e o acervo precisa ser renovado e serem adicionadas outras obras a ele” (R4) (AETI)

“Basta vim e ver!” (R9) (AETI)

“Algumas perguntas não foram respondidas pelo fato de não serem utilizadas por mim fico sem critérios para responder” (R13) (VIS)

“Considero satisfeitos com os serviços prestados aos usuários da biblioteca” (R14) (VIS)

“Bom, a biblioteca é realmente um lugar acolhedor, porém tem defcites de atualização de livros, o acervo é antigo e poucas tecnologias, eventos que incentivem a leitura são quase ausentes. Faltam literaturas atuais” (R17) (AETI)

“No geral a biblioteca oferece um serviço de boa qualidade” (R18) (AES)

“Não possuo muitas reclamações a fazer, exceto o fato de que é difícil as vezes acesar o que quero, e muitas vezes os livros não possuem uma conservação boa” (R19) (AETI)

“A biblioteca coloca uma sinalização que só os funcionários entendem e a iluminação dependendo do lugar é um pouco fraca” (R20) (AES)

“Acredito que o uso dos computadores na sala de internet é feito um registro desnecessário. Hoje fui fazer uma consulta e coloquei meu nome, nº da matrícula e curso, o atendente pediu que eu colocasse o nome completo. Sei que não é feito nada com aquele registro, acho desnecessário. Deveria haver lançamento de livros, etc. (R24) (AES)

“Sinto falta de segurança, apesar de não ter passado por nada que justifique. A organização, como foi dito anteriormente, me confunde um pouco” (R25) (AES)

“A iluminação pode melhorar pois algumas luzes ficam piscando o que prejudica muito os estudos e ainda gera dor de cabeça” (R27) (AES)

“Os acervos nem sempre estão organizados, existe poucos eventos culturais no entanto quando ocorre são pouco apreciados pela demanda. Sistema aceitável de empréstimo de livros e um bom atendimento de grande parte dos funcionários” (R29) (AETI)

“Precisamos de mais atividades culturais, uma sinalização melhor e uma atualização do acervo.

Apesar disto a biblioteca é um ótimo lugar de estudo” (R30) (AETI)

“Apesar da sinalização do acervo, falta um profissional ou alguém que tenha conhecimento para auxiliar os usuários” (R31) (SERV)

“Acredito poder utilizar e usufruir de maneira satisfatória os serviços ofertados pela biblioteca, necessitando sempre de melhorias para atender melhor a quantidade de pessoas que passam por ela” (R32) (AES)

“Tem dias que está muito barulho, é um pouco apertado as mesas ficam uma em cima da outra, a temperatura está um pouco quente, está muito desatualizado e as estantes mal sinalizadas, e deveria abrir mais cedo” (R33) (AETI)

“Na maioria estou satisfeito com toda a organização da Biblioteca Nilo Peçanha” (R34) (AES)

“Por mim a acústica da biblioteca é o maior problema encontrado, além da iluminação que não é das melhores” (R35) (AES)

“Há dias em que há muito barulho e a temperatura está alta, o acervo está um tanto desatualizado e não há muitas atividades culturais” (R38) (AETI)

“O espaço é ótimo para a concentração e para a realização de trabalhos em grupos. Algumas vezes, está lotado por grupos que frequentam só para conversa. Há também insuficiência de livros de matérias técnicas do curso” (R40) (AETI)

“A biblioteca precisa de mais livros para os alunos pesquisarem mais” (R41) (AETI)

“Quando muito cheia os ar-condicionados não dão conta. Nas necessidades de tomadas, das que tem disponibilidade (sem estarem tapadas) não são todas que pegam” (R43) (AETI)

“Os serviços e a própria biblioteca são muito bem organizados, embora possam melhorar em alguns aspectos” (R44) (AES)

“Eu coloquei o que eu achei” (R45) (VIS)

“O barulho de fora atrapalha na concentração; a organização do acervo dificulta a localização de algumas obras; há periódicos e monografias que são poucos divulgados e atualização do acervo se dar após a solicitação dos professores o que nos deixa com material antigo” (R46) (AES)

“O horário de atendimento deveria ser igual ao horário de funcionamento do campus, igual ao horário das aulas” (R47) (PROF)

“Há algumas lâmpadas que ficam piscando, isso é ruim para a concentração” (R48) (AES)

“O ambiente se torna demasiadamente barulhento e o espaço se mostra muitas vezes insuficiente” (R51) (AES)

“Barulho. A temperatura não é a mesma em todo o ambiente. Tem lugares muito quentes!” (R52) (AETS)

“Em relação ao espaço da biblioteca, para mim é suficiente. Mas já falando em atividades culturais, a biblioteca carece bastante. A biblioteca deveria organizar concursos, palestras, etc; que estimulem os alunos à leitura” (R53) (AETI)

“Utilizamos a acústica de péssima forma pois viemos estudar muitas vezes em grupos. O ar condicionado faz barulho. A iluminação é boa, espaço físico é mal organizado, a temperatura é boa, acervo mal organizado” (R54) (AETI)

“O espaço é pequeno, as mesas ficam muito próximas e isso dificulta quando vou estudar” (R55) (AETI)

“Acredito ser um ambiente favorável de estudos, e que vem se modernizando com o tempo” (R57) (AETS)

“Diante dos itens apresentados estou bastante satisfeito com tudo que é oferecido para alunos e não alunos” (R60) (AETS)

“No geral é uma das melhores bibliotecas em João Pessoa” (R61) (VIS)

“Os itens não assinalados não foram utilizados por mim. Daí a dificuldade de análise” (R62) (VIS)

“Falta funcionários para exigir uma das normas da biblioteca, nela há muito barulho” (R64) (AES)

“O que falta na biblioteca é a organização; dos próprios alunos. Não tem respeito dentro do espaço no turno da tarde. E falta mais adaptadores para o notebook” (R65) (AES)

“Acredito que a biblioteca precise de uma variedade melhor de livros e a adesão de romances atuais” (R66) (AES)

“A biblioteca possui boas instalações, bom atendimento e outros pontos positivos, porém precisa atualizar o acervo e oferecer mais opções de livros” (R67) (AES)

“Assinalo desta forma pois considero a biblioteca Nilo Peçanha um ambiente agradável, mais acredito que pode ser melhorado alguns detalhes” (R68) (AES)

“A biblioteca precisa de um espaço físico maior e aumentar seu acervo, a iluminação não é satisfatória. (R69) (AES)

“No geral as condições da biblioteca são boas, contudo falta o olhar atento de pessoas para observar os detalhes. Exemplo.: Iluminação em alguns pontos, atualização de acervo etc.” (R70) (AETS)

“Bem o acervo não contém tantos livros assim, e não funciona nos finais de semana. O acesso ao acervo é excelente assim como a manutenção da maioria dos livros” (R72) (AES)

“Observo que no quesito iluminação poderia ser bem melhor, assim como também uma melhor divulgação do objetivo de uma biblioteca” (R73) (SERV)

“Os funcionários são bastantes gentis, segura também, porém os serviços oferecidos pela biblioteca estão um pouco sem incentivo” (R74) (AETI)

“Na medida do possível a biblioteca consegue atender a demanda de alunos” (R75) (AETI)

“Em geral a biblioteca está oferecendo bons serviços” (R77) (AETS)

“Quanto a iluminação, existem lâmpadas que ficam piscando, atrapalhando a concentração e na parte noturna há áreas que ficam mais escurecidas” (R80) (AETI)

“Para os alunos desenvolverem melhor seus estudos, acredito que deveria ter um espaço mais adequado. No que diz respeito ao monitoramento do comportamento de alguns alunos precisa ser mais intenso” (R81) (AES)

“Ainda falta melhorar muito, principalmente no quesito iluminação, número de livros por assunto. Quanto ao espaço físico, já está na hora de termos um espaço maior e bem mais equipado” (R82) (AES)

“Acho que deve se melhorar e ter mais livros para consultas” (R83) (AES)

“Eu vejo um potencial ainda não explorado pela biblioteca” (R87) (AETI)

“Nossa biblioteca é muito boa” (R88) (AES)

“Gosto muito da biblioteca do IFPB” (R89) (AES)

Comentários sobre a Biblioteca Nilo Peçanha

“Gostaria que a biblioteca possuisse mais livros para adolescentes como Jhon Green, Thalita Rebouças (autores) para diversão e entretenimento dos alunos” (R1) (AETI)

“Seria interessante que o horário de abertura da biblioteca fosse as 7:30, ou seja, meia hora antes das 8:00 hs” (R7) (PROF)

“Fecha muito!” (R9) (AETI)

“A biblioteca infelizmente está um pouco desatualizada” (R11) (AETI)

“Gostaria de agradecer por meio deste documento a oportunidade que me foi dada de estar usando o espaço mesmo não sendo aluno do IFPB” (R13) (VIS)

“Para quem utiliza a biblioteca para estudar, realmente encontra o recinto barulhento, sem nenhuma fiscalização por parte dos funcionários da biblioteca. Muitos estudantes da instituição utilizam o recinto para bater papo e juntar grupos para debater assuntos alheios” (14) (VIS)

“É sempre importante uma constante atualização do acervo” (R18) (AES)

“É boa, em geral” (R22) (AETI)

“Ambiente agradável, seria mais legal se houvesse uma placa ou cartaz com a localização dos livros” (R27) (AES)

“Pra onde vai o dinheiro da multa da biblioteca?” (R29) (AETI)

“Necessitamos de mais livros técnicos do curso de contabilidade e livros juvenis” (R30) (AETI)

“Não existe acústica, e o barulho se espalha no momento que os alunos falam, mesmo que moderadamente” (R31) (SERV)

“De forma geral tenho encontrado/satisfeito minhas necessidades como aluna na busca por inforções e espaço físico p/ estudo” (R32) (AES)

“Deveria ter mais livros dos cursos técnicos e mais livros didáticos (Harry Potteer, Percy Jackom, etc)” (R33) (AETI)

“Parabéns a toda à equipe” (R34) (AES)

“Conscientizar os usuários para não fazer barulho” (R36) (SERV)

“Falta consciência das pessoas que utilizam o espaço em relação ao barulho e grupos de estudo” (R37) (AES)

“Eu gostaria que houvessem mais livros juvenis e que o espaço fosse menos apertado” (R38) (AETI)

“Deveria haver um espaço especial para a localização de livros infanto-juvenis” (R40) (AETI)

“Precisa mais de segurança” (R41) (AETI)

“A biblioteca organiza de forma satisfatória as mesas pra quem estudar em grupo ou em individual, mais acho que deveria dividir os livros por áreas ou cursos. Ficamos um pouco perdidos. Acredito que uma informação a mais seria bem-vinda” (R42) (AETS)

“Ênfase nas tomadas. Uma maior disponibilidade ajudaria bastante” (R43) (AETI)

“Eu vim pela primeira vez e gostei muito aqui tem vários livros importantes que eu ou qualquer pessoa pode vim pegar” (R45) (VIS)

“Desde de que cheguei no IFPB, a biblioteca tornou-se minha terceira casa e os conhecimentos que adquire aqui serão levados por toda minha vida” (R46) (AES)

“Um problema recorrente na biblioteca é o barulho. Deveria existir mais fiscalização e até mesmo punição às pessoas que não respeitam as demais. Os funcionários deveriam prestar mais atenção a isso, devido ao sentido de existência da biblioteca” (R47) (PROF)

“Gostaria que fosse disponibilizadas mais tomadas ou extensões elétricas. Atualmente, me parece que há apenas 5 tomadas. Nós que trazemos notebook para estudar, quando descarrega a bateria temos que esperar alguém ir embora ou desocupar a tomada para voltarmos a estudar” (R48) (AES)

“Biblioteca modera a nível estadual” (R50) (VIS)

“Promover concursos palestras e até eventos que chamem a atenção dos alunos. Vejo que muitos não sabem nem da sua importância, que é um meio de entrar no mundo da leitura” (R53) (AETI)

“Falta tomadas” (R55) (AETI)

“A sugestão era planejar cabines individuais para estudar” (R57) (AETS)

“Os usuários da biblioteca quando em grupos não respeitam os outros fazendo barulho, conversas altas e atendendo ligações” (R60) (AETS)

“O único problema é que em alguns horários ocorre muita conversa e não existe responsável por corrigir os causadores do problema” (R61) (VIS)

“Deveria haver cabine de grupos de estudo, também poderia mais variedade de livros” (R64) (AES)

“A falta de livros no nível superior é visível porém o atendimento é excelente. As vezes necessitamos de mais exemplares. Ampliar o espaço” (R65) (AES)

“A necessidade mais urgente que observo na biblioteca é a falta de pessoas que fiscalizem a manutenção do silêncio no espaço. Visto que, sem silêncio não é possível um ambiente proveitoso. Além disso, destaca-se a falta de cabines individuais” (R70) (AETS)

“Está sempre atualizada e possui livros bem conservados mas possui muito barulho dos estudantes

no ambiente do estudo” (R71) (AETS)

“Observo que de uma forma geral os usuários deveriam ter uma educação no tocante principalmente na altura da voz, no ambiente da biblioteca” (R73) (SERV)

“Estrutura muito organizada, porém precisa de mais obras literárias” (R76) (VIS)

“Vejo como um espaço muito importante e que precisa um maior investimento” (R81) (AES)

“Sem dúvidas o número de livros deve ser ampliado o mais rápido possível” (R82) (AES)

“A biblioteca é um lugar sagrado, um ambiente de paz, no meu caso utilizo para a aprimoração de conhecimentos” (R84) (VIS)

“O IFPB está de parabéns” (R88) (AES)